

การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร

มินตรา ภู้อย่างโพน¹ คีฤทธิ ศีลาฉาย²

วันที่รับบทความ: 22 มกราคม 2567

วันแก้ไขบทความ: 29 เมษายน 2567

วันที่รับบทความ: 30 เมษายน 2567

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครู โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2566 จำนวน 269 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.60-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ ผลการวิจัย พบว่า (1) การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (4) ข้าราชการครูที่มีขนาดของสถานศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์; ผู้บริหารสถานศึกษา; กลุ่มกรุงเทพมหานคร

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

¹หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: mintra.meemie@gmail.com

²คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Creative Conflict Management of School Administrators Based on the Perceptions of Teachers Under the Jurisdiction of the Bangkok Metropolitan Administration, Middle Bangkok Group

Mintra Pooyangton¹ Khukrit Silalaiy²

Received: January 22, 2024

Revised: April 29, 2024

Accepted: April 30, 2024

Abstract

This research article aims to study the creative conflict management of school administrators based on the perceptions of teachers under the jurisdiction of the Bangkok Metropolitan Administration, Middle Bangkok Group; and compares the creative conflict management of school administrators based on the perceptions of teachers under the Jurisdiction of the Bangkok Metropolitan Administration, Middle Bangkok Group as classified by educational qualification, work experience, and school size. The samples used in the research were 269 teachers in schools under the Jurisdiction of the Bangkok Metropolitan Administration, Middle Bangkok Group in the academic year 2023. The research instrument was a 5-point rating scale questionnaire with the Item-Objective Congruence between 0.60-1.00 and reliability of the questionnaire in question stood at 0.95. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, *t*-test, One-Way ANOVA and Scheffé's multiple comparison method. Findings are as follows: (1) The creative conflict management of school administrators based on the perceptions of teachers under the jurisdiction of the Bangkok Metropolitan Administration, Middle Bangkok Group overall were expressed at a high level. (2) Teachers who differed in educational qualifications did not exhibited concomitant differences in their opinions of creative conflict management of school administrators overall at the statistically significant level of .05. (3) Teachers who differed in work experiences did not exhibited concomitant differences in their opinions of creative conflict management of school administrators overall at the statistically significant level of .05. (4) Teachers who taught at schools of different sizes displayed corresponding differences in their opinions of creative conflict management of school administrators overall and for all aspects at the statistically significant level of .05.

Keywords: Creative Conflict Management; School Administrator, Middle Bangkok Group

Type of Article: Research Article

¹Master of Education Program in Educational Administration, Ramkhamhaeng University
Huamark, Bangkok, Bangkok 10240, Thailand
Corresponding Author Email: mintra.meemie@gmail.com

²Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

บทนำ

สภาพสถานการณ์ปัจจุบัน จะพบได้ว่าความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นในทุกภาคส่วนทั้งระดับมหภาคและจุลภาค ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เข้าสู่ยุคไร้พรมแดน ย่อมทำให้ความต้องการและความเข้าใจทางวัฒนธรรมแตกต่างกันได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำรงชีวิต ทุกองค์กรล้วนต้องเผชิญปัญหากับความขัดแย้งภายในทั้งสิ้น ที่ได้มีมนุษย์ย่อมเกิดความขัดแย้งไม่มากก็น้อย ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับบุคคลจะสามารถควบคุมจิตใจ พฤติกรรมของตนเองได้มากน้อยแค่ไหน เราอาจพบกับคนที่มีความแตกต่างในความเชื่อทางด้านค่านิยม ทักษะคติในแง่มุมที่ต่างจากเรา โดยปกติแล้วคนอาจจะมีควมสนใจและความปรารถนาแตกต่างจากคนอื่นจนอาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้ (อัจจรา ลิ้มวงษ์ทอง, 2557) ซึ่งความสนใจและความปรารถนาซึ่งความขัดแย้งนับเป็นเรื่องปกติในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน ความขัดแย้งก่อให้เกิดประโยชน์และโทษต่อบุคคลและองค์กร ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่งผลให้องค์กรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์ อีกทั้งยังให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มขององค์กร เกิดความร่วมมือในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรมีความก้าวหน้า ส่วนความขัดแย้งที่มากเกินไปอาจส่งผลให้องค์กร เช่น องค์กรไม่มีความสามัคคี เกิดความแตกแยก บุคลากรไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรไร้เสถียรภาพ เป็นต้น จะเห็นได้ว่า ถ้าผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ ผู้บริหารก็จะสามารถบริหารความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่พอดีที่สามารถบริหารบุคลากรในองค์กรได้และจะทำให้องค์กรก้าวหน้าและพัฒนาไปได้ (มิ่งขวัญ พงษ์สถิตย์, 2556)

สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญทางสังคมโดยมีบุคลากรมาอยู่ร่วมกันเพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการศึกษาให้กับนักเรียน ซึ่งปฏิเสธไม่ได้เลยว่าสถานศึกษาอาจมีความขัดแย้งระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือปัญหาระหว่างครูกับครู ที่ปรากฏให้เห็นในองค์กรอยู่เสมอ ในการแบ่งพรรคแบ่งพวก นินทาว่าร้าย ไม่มีความสามัคคีในการทำงานที่ไม่ประสานงานกันทำให้องค์กรเสียหาย ดังนั้น ผู้บริหารต้องมีความรู้ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ขององค์กร มีการแก้ไขปัญหา เพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้องค์กรเดินต่อไปข้างหน้าได้ตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร มีโรงเรียนทั้งสิ้น 437 โรงเรียน สามารถจำแนกสำนักงานเขตได้ 6 เขต คือ กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง กลุ่มกรุงเทพใต้ กลุ่มกรุงเทพเหนือ กลุ่มกรุงเทพตะวันออก กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครทั้งหมด ซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น ส่งผลให้จำนวนนักเรียนและข้าราชการครูของแต่ละโรงเรียนมีจำนวนมาก แต่ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครนั้น พบว่า เป็นข้าราชการครูที่มาบรรจุจำนวนมากเพื่อทดแทนครูที่เกษียณอายุราชการและครูที่ย้ายกลับภูมิลำเนา ทำให้เกิดความแตกต่างในด้านความเชื่อ ความคิด ประสบการณ์ และทัศนคติ อันนำมาซึ่งความขัดแย้งเกิดขึ้นได้

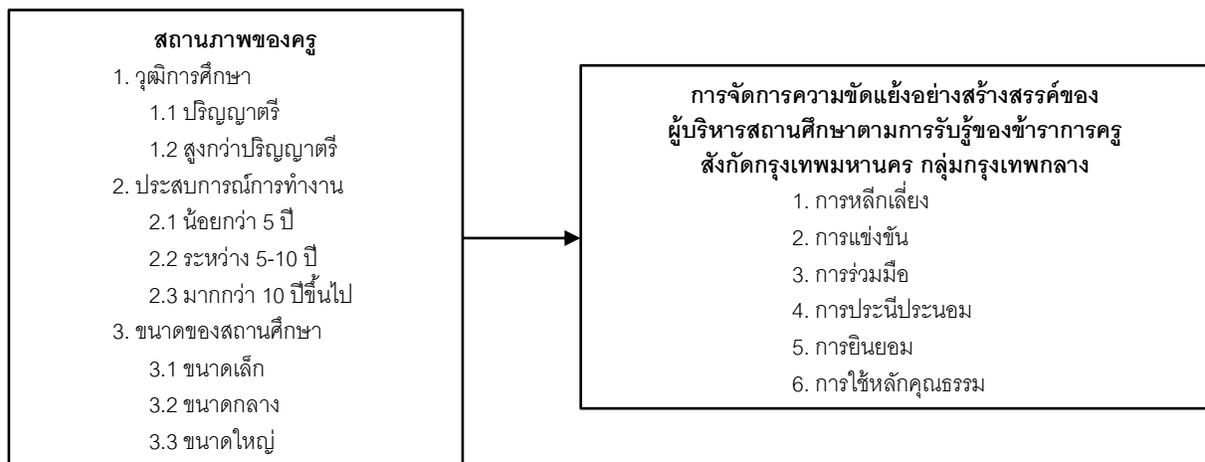
จากความเป็นมาและความสำคัญข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง ว่าครูมีความพึงพอใจต่อสภาพการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาในระดับใด เพื่อให้เข้าใจและเรียนรู้ถึงการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ที่ใช้ในโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของ สิญญาธร นาคพิน และวิลาวัณย์ สมบูรณ์ (2562), จิรภัทร์ โฉมวิไล (2562), สาริศา เจนเขี้ยว (2563), อุไร สัมเกลี้ยง, อรุช คงรุ่งโชค, และสิญญาธร นาคพิน (2563), จตุรงค์ สุวรรณแสง, อัจฉรา นิชมาภา และวิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์ (2564), ณัฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร, พงษ์ศักดิ์ผลกามาต, รุ่งทิวา ชูทอง และอาศิรา ราชเวียง (2564), ณัฐนิชา กังสตาลทิพย์ (2564), ธนัสถา โรจนตระกูล (2564), สัจญา บริสุทธิ (2564), Thomas and Kilmann (1997) โดยคัดเลือกรายการที่มีความถี่สูงสุดและสอดคล้องกันได้ 6 ด้าน ดังนี้ (1) การหลีกเลี่ยง (avoidance) (2) การแข่งขัน (competition) (3) การร่วมมือ (collaborating) (4) การประนีประนอม (compromising) (5) การยินยอม (accommodating) (6) การใช้หลักคุณธรรม (morality) โดยมีสมมุติฐานการวิจัย คือ ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ กรอบแนวความคิดในการวิจัยได้ ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ด้วยการสังเคราะห์จากแนวคิดของผู้ที่ได้ทำงานศึกษาวิจัยไว้แล้ว เพื่อสรุปองค์ประกอบของการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และตรวจสอบความสอดคล้องเชิงเนื้อหา ได้ค่าความสอดคล้อง 0.60-1.00 และได้นำไปทดลองใช้ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากครูโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2566 จำนวน 41 โรงเรียน จำนวน 961 คน กำหนดกลุ่มขนาดตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการเปิดตาราง Cohen, Manion and Morrison (2018) ได้จำนวน 269 คน เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มหลายขั้นตอน

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามลักษณะของข้อมูล ดังนี้

4.1 ข้อมูลสถานภาพของครูผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

4.2 ข้อมูลระดับการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) เป็นแบบจำแนกความหมาย 5 ระดับ เป็นรายข้อและรายด้าน โดยยึดเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2560) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา ด้วยการทดสอบ t -test แบบ Independent

4.4 วิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษาด้วยการทดสอบ F -test โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่

4.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยการทดสอบ t -test แบบ Independent และทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) การทดสอบ F -test เมื่อพบความแตกต่างให้ทำการทดสอบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ่

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร ได้ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร (ดูตาราง 1)

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้าน

(n = 269)

การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ ของผู้บริหารสถานศึกษา	การรับรู้ของข้าราชการครู		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านการหลีกเลี่ยง	2.72	0.96	ปานกลาง
2. ด้านการแข่งขัน	3.43	1.07	ปานกลาง
3. ด้านการร่วมมือ	4.13	0.68	มาก

ตาราง 1 (ต่อ)

การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ ของผู้บริหารสถานศึกษา	การรับรู้ของข้าราชการครู		
	\bar{X}	SD	ระดับ
4. ด้านการประนีประนอม	4.20	0.65	มาก
5. ด้านการยินยอม	4.15	0.70	มาก
6. ด้านการใช้หลักคุณธรรม	4.21	0.69	มาก
รวม	3.81	0.48	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ครูมีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81, SD = 0.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับ 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการใช้หลักคุณธรรม ($\bar{X} = 4.21, SD = 0.69$) ด้านการประนีประนอม ($\bar{X} = 4.20, SD = 0.65$) ด้านการยินยอม ($\bar{X} = 4.15, SD = 0.70$)

2. ผลการเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา พบว่า

2.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (ดูตาราง 2)

ตาราง 2

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามการรับรู้ของข้าราชการครูที่มีต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ ของผู้บริหารสถานศึกษา	วุฒิการศึกษา				t	p
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านการหลีกเลี่ยง	2.69	0.95	2.81	1.00	-0.827	.409
2. ด้านการแข่งขัน	3.42	1.08	3.45	1.05	-0.189	.851
3. ด้านการร่วมมือ	4.16	0.71	4.03	0.55	1.459	.211
4. ด้านการประนีประนอม	4.24	0.66	4.05	0.62	1.999*	.047
5. ด้านการยินยอม	4.19	0.71	4.02	0.67	1.622	.106
6. ด้านการใช้หลักคุณธรรม	4.23	0.71	4.12	0.61	1.075	.283
รวม	3.82	0.49	3.75	0.44	1.047	.296

* $p < .05$

จากตาราง 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบตามการรับรู้ของข้าราชการครูที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนในสถานศึกษาต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ครูที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนในสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของ

ข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการประเมินประเมินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานและขนาดของสถานศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ (ดูตาราง 3 และตาราง 4)

ตาราง 3

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามการรับรู้ของข้าราชการครูที่มีต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยภาพรวมและรายด้าน

(n = 269)

การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ประสบการณ์การทำงาน						F	p
	น้อยกว่า 5 ปี		5-10 ปี		10 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านการหลีกเลี่ยง	2.98	0.93	2.62	0.89	2.53	1.27	5.635*	.004
2. ด้านการแข่งขัน	3.44	0.99	3.63	0.97	3.10	1.25	5.186*	.006
3. ด้านการร่วมมือ	3.99	0.73	4.26	0.55	4.11	0.77	3.804*	.024
4. ด้านการประเมินประเมิน	4.03	0.73	4.31	0.53	4.25	0.69	4.859*	.008
5. ด้านการยินยอม	4.00	0.79	4.28	0.55	4.16	0.74	4.080*	.018
6. ด้านการใช้หลักคุณธรรม	4.01	0.78	4.33	0.50	4.29	0.75	6.368*	.002
รวม	3.74	0.54	3.90	0.40	3.74	0.49	3.685	.026

*p<.05

จากตาราง 3 พบว่า ข้าราชการครูที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนในสถานศึกษาที่มีต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ครูที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนในสถานศึกษาที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามการรับรู้ของข้าราชการครูที่มีต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

(n = 269)

การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ ของผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของสถานศึกษา						F	p
	ขนาดเล็ก		ขนาดกลาง		ขนาดใหญ่			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านการหลีกเลี่ยง	2.82	0.80	2.34	0.74	2.78	1.02	4.124*	.017
2. ด้านการแข่งขัน	3.32	1.00	3.84	0.99	3.37	1.08	3.671*	.027
3. ด้านการร่วมมือ	3.96	0.60	4.26	0.55	4.14	0.72	2.290	.103

ตาราง 4 (ต่อ)

การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ ของผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของสถานศึกษา						F	p
	ขนาดเล็ก		ขนาดกลาง		ขนาดใหญ่			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
4. ด้านการประนีประนอม	3.97	0.62	4.45	0.46	4.20	0.68	6.153*	.002
5. ด้านการยินยอม	3.92	0.68	4.37	0.49	4.16	0.73	4.743*	.009
6. ด้านการใช้หลักคุณธรรม	4.00	0.60	4.46	0.52	4.20	0.73	5.058*	.007
รวม	3.67	0.40	3.95	0.35	3.81	0.52	3.985*	.020

* $p < .05$

จากตาราง 4 พบว่า ผลการเปรียบเทียบตามการรับรู้ของข้าราชการครูที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนในสถานศึกษาที่มีต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ครูที่ปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาที่มีขนาดของสถานศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการร่วมมือไม่แตกต่าง

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการใช้หลักคุณธรรม ด้านการประนีประนอม ด้านการยินยอม ด้านการร่วมมือ ด้านการแข่งขัน และด้านการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะผู้บริหารรู้จักความมุ่งหมายและผลของการทำงาน ผู้บริหารปรับตัวให้เข้ากับผู้ร่วมงานหรือสถานการณ์ ผู้บริหารไม่ต้องการให้เกิดการกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้บริหารขอความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วง ผู้บริหารพยายามแก้ไขปัญหาให้ได้ตามวิถีของตนเอง และผู้บริหารหลีกเลี่ยงการโต้เถียงที่จะนำไปสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ จิรภัทร์ ไฉมวิไล (2562) ที่พบว่า การวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ของการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับ จตุรงค์ สุวรรณแสง, อัจฉรา นิยมมาภา และวิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์ (2564) ที่พบว่า การวิเคราะห์ระดับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ระดับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 2 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจึงนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1.1 ด้านการใช้หลักคุณธรรม พบว่า การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร ด้านการใช้หลักคุณธรรม อยู่ในระดับมาก แสดงว่าผู้บริหารรู้จักความมุ่งหมายและผลของการทำงาน ผู้บริหารเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและ ผู้บริหารรู้จักและเข้าใจในขั้นตอนของการทำงานหรือการจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจึงทำให้ความคิดเห็นของครูที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนในสถานศึกษาที่มีต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร

ด้านการใช้หลักคุณธรรม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ จิรภัทร์ โคมวิไล (2562) ที่พบว่า การวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ของการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 1 ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการยอมรับฟังข้อมูล ด้านการเจรจาต่อรองแก้ไขปัญหาและด้านการใช้หลักคุณธรรมในการบริหาร อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ พระอธิการศรีชาติ ชาคโร (ตะเคียนแดง) (2565) ที่พบว่า การบริหารความขัดแย้งด้วยหลักเมตตา นั้น ความเมตตา ความสามัคคี และปรองดองกัน เพื่อให้อยู่ด้วยกันอย่างสันติสุข ก็เป็นหลักเมตตาเช่นกัน

1.2 ด้านการประนีประนอม พบว่า การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร ด้านการประนีประนอม อยู่ในระดับมาก แสดงว่า ผู้บริหารปรับตัวให้เข้ากับผู้ร่วมงานหรือสถานการณ์ ผู้บริหารคำนึงถึงผลประโยชน์และความพึงพอใจทั้งสองฝ่ายและผู้บริหารใช้วิธีผ่อนปรนเข้าหากัน จึงทำให้ความคิดเห็นของครูที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนในสถานศึกษาที่มีต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร ด้านการประนีประนอม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ศรัณย์รัชต์ ศุภรณ์พานิช (2564) ที่พบว่า การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่ม 6 ด้านการประนีประนอม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เศรษฐพล บัวงาม (2563) ที่พบว่า การบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ด้านการประนีประนอมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ วรัญญา กล้วผิต (2560) ที่พบว่า การจัดการความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดพื้นที่กลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ด้านการประนีประนอม อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการยินยอม พบว่า การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร ด้านการยินยอม อยู่ในระดับมาก แสดงว่า ผู้บริหารไม่ต้องการให้เกิดการกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้บริหารมีความใจกว้างเสียสละและคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว และผู้บริหารถนอมน้ำใจผู้อื่นเพื่อรักษาสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ความคิดเห็นของครูที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนในสถานศึกษาที่มีต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร ด้านการยินยอม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ศรัณย์รัชต์ ศุภรณ์พานิช (2564) ที่พบว่า การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่ม 6 ด้านการยินยอม อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการร่วมมือ พบว่า การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร ด้านการร่วมมือ อยู่ในระดับมาก แสดงว่า ผู้บริหารขอความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วง ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และผู้บริหารหาวิธีจูงใจให้คนอื่นปฏิบัติตามความคิดเห็นของตนด้วยความเต็มใจ จึงทำให้ความคิดเห็นของครูที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนในสถานศึกษาที่มีต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร ด้านการร่วมมืออยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ จตุรงค์ สุวรรณแสง, อัจฉรา นิยามา และวิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์ (2564) ที่พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ด้านการร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับสูงสุด อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง สอดคล้องกับ ศรัณย์รัชต์ ศุภรณ์พานิช (2564) ที่พบว่า การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่ม 6 ด้านการร่วมมือ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ เศรษฐพล บัวงาม (2563) ที่พบว่า การ

บริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริการสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ด้านการประสานความร่วมมือ อยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการแข่งขัน พบว่า การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร ด้านการแข่งขัน อยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า ผู้บริหารพยายามแก้ไขปัญหาให้ได้ตามวิถีของตนเอง ผู้บริหารเตรียมทางเลือกในการแก้ไขปัญหาไว้ก่อน ก่อนที่จะขอความคิดเห็นจากผู้ร่วมงาน และผู้บริหารใช้ความคิดเห็นของตนเองเป็นหลักเพื่อระงับปัญหาโดยเร็ว จึงทำให้ความคิดเห็นของครูที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนในสถานศึกษาที่มีต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร ด้านการแข่งขัน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ เศรษฐสุพล บัวงาม (2563) ที่พบว่า การบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริการสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ด้านการแข่งขัน อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ กมลนันทน์ ศรีจ้อย (2560) ที่พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอุทัยธานี ด้านการแข่งขัน อยู่ในระดับปานกลาง

1.6 ด้านการหลีกเลี่ยง พบว่า การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร ด้านการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า ผู้บริหารหลีกเลี่ยงการโต้เถียงที่จะนำไปสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้บริหารประวิงเวลาในการแก้ไขปัญหาจนกว่าปัญหาทุกอย่างจะคลี่คลายไปเอง และผู้บริหารมอบหมายให้ผู้อื่นรับผิดชอบแทนในการแก้ปัญหา จึงทำให้ความคิดเห็นของครูที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนในสถานศึกษาที่มีต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร ด้านการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ จีราลักษณ์ วงษ์แก้ว (2562) ที่พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ด้านการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ กมลนันทน์ ศรีจ้อย (2560) ที่พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอุทัยธานี ด้านการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า

2.1 ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะครูที่มีวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน แต่กระบวนการคิด ประสบการณ์ในการทำงานของครูแต่ละท่านที่มีประสบการณ์คล้ายคลึงกันทำให้กระบวนการคิดและมองถึงปัญหาได้ ทำให้ครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ จีราลักษณ์ วงษ์แก้ว (2562) ที่พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 ครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะครูที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนในสถานศึกษาจากสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกัน ทำให้คนรุ่นใหม่ซึ่งมีแนวคิดเป็นตนเองกล้าแสดงออก ไม่กลัวถึงผลกระทบต่าง ๆ นั้น ยังยึดถือการอ่อนน้อมถ่อมตนเป็นที่ตั้ง ทำให้ความคิดเห็นที่แสดงออกมาไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ กมลนันทน์ ศรีจ้อย (2560) ที่พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอุทัยธานี มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ครูที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษามีความแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างกันออกไป จึงมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติตามหลักการ ในบางครั้งบางปัญหา ก็ขึ้นอยู่กับวิจารณญาณของผู้บริหารเองที่จะเห็นสมควร มอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบแทนในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่ มีการปฏิบัติตามกว่าโรงเรียนขนาดกลาง โรงเรียนขนาดเล็ก และโรงเรียนขนาดใหญ่ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับ จีราลักษณ์ วงษ์แก้ว (2562) ที่พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการแข่งขัน และด้านการหลีกเลี่ยง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้การสื่อสาร หรือเจรจากันโดยตรง และควรศึกษาระเบียบข้อบังคับทางราชการให้มีความแม่นยำ พร้อมทั้งกระตุ้นให้บุคลากรร่วมกันแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีที่หลากหลายและสร้างสรรค์ให้เกิดประโยชน์แก่สถานศึกษา
2. ด้านการใช้หลักคุณธรรม ด้านการประนีประนอม ด้านการยินยอม ด้านการร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้น การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ผู้บริหารสถานศึกษาควรเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ และนำมาใช้อย่างรอบคอบ พยายามหาข้อตกลงร่วมกันเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันและสามารถพัฒนาการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กมลพันธ์ ศรีจ้อย. (2560). การบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จตุรงค์ สุวรรณแสง, อัจฉรา นิยมภา และวิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์. (2564). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2. วารสารการบริหารและนวัตกรรมการศึกษา, 4(1), 1-19.
- จิรภัทร์ โฉมวิไล. (2562). การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 1. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จีราลักษณ์ วงษ์แก้ว. (2562). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชร์, พงษ์ศักดิ์ผกา มาศ, รุ่งทิภา ชูทอง และอาศิรา ราชเวียง. (2564). รูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในสถาบันการอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 10(1), 23-35.
- ณัฐนิชา กังสตาลทิพย์. (2564). ผู้นำกับการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร. วิทยาเขตอีสาน, 2(1), 39-49.
- ณัฐภา ใจจนตระกูล. (2564). การจัดการความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์. วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 6(2), 69-83.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.
- พระอธิการศรีชาติ ชาคโร (ตะเคียนแดง). (2565). *แนวทางการบริหารความขัดแย้งในสังคมปัจจุบันตามหลักเมตตาธรรม*.
วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มิ่งขวัญ พงษ์สถิตย์. (2556). *การจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร*. ค้นจาก <https://oia.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/139/iid/120353>
- วรัญญา กลัวผิด. (2560). *การจัดการความขัดแย้งที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย*.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศรัณย์รัชต์ ศุภรณ์พานิช. (2564). *แนวทางการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่ม 6*. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 6(12), 69-84.
- เศรษฐพล บัวงาม. (2563). *การบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สัญญา บริสุทธิ์. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อจัดการความขัดแย้งในสถานการณ์วิกฤต*. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*, 4(2), 604-616.
- สาริศา เจนเข้ว่า. (2563). *ทางเลือกการจัดการความขัดแย้งในองค์กร*. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 6(2), 229-240.
- สัญญา นาคพิน และวิลาวัณย์ สมบูรณ์. (2562). *การบริหารความขัดแย้งในองค์กรภาครัฐ ยุคประเทศไทย 4.0*. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 6(2), 21-46.
- อัจฉรา ลิมวงษ์ทอง. (2557). *การบริหารความขัดแย้งในองค์กร*. นึก พูยู.
- คูโร สัมเกลี้ยง, อรุช คงรุ่งโชค, และสัญญา นาคพิน. (2563). *การบริหารความขัดแย้งของพนักงานในองค์กรภาครัฐ*. *วารสารหาดใหญ่วิชาการ*, 18(1), 163-176.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Research methods in education* (8th ed.). Routledge.
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. (1997). *Thomas-Kilmann conflict mode instrument*. Xicom.