

การบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2

สาริตา วงศ์วิวัฒน์¹ ชนมณี ศิลาณุกิจ²

วันที่รับบทความ: 8 ตุลาคม 2567

วันแก้ไขบทความ: 25 มีนาคม 2568

วันที่ตอบรับบทความ: 28 มีนาคม 2568

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 และเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามวุฒิการศึกษา วิชยฐานะ และประสบการณ์การทำงาน การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ปีการศึกษา 2567 จำนวน 357 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.80-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ ผลการวิจัย พบว่า (1) การบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ (2) ครูที่มีวุฒิการศึกษา วิชยฐานะ และประสบการณ์การทำงาน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การบริหารความขัดแย้ง; ผู้บริหารสถานศึกษา; สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2
ประเภทบทความ: บทความวิจัย

¹ นักศึกษาปริญญาโท, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: sarawng08@gmail.com

² คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The Conflict Management of School Administrators Based on Teachers' Perceptions Under the Jurisdiction of the Secondary Educational Service Area Office Bangkok 2

Sarisa Wongwiwat¹ Chonmanee Silanookit²

Received: October 8, 2024

Revised: March 25, 2025

Accepted: March 28, 2025

Abstract

This research article aims to study the level of conflict management of school administrators based on teachers' perceptions under the jurisdiction of the Secondary Educational Service Area Office Bangkok 2; and compares the conflict management of these school administrators as classified by the demographical characteristics of educational qualification, academic status and work experience. The quantitative research approach was employed. The samples used in the research were 357 teachers in schools under the jurisdiction of the Secondary Educational Service Area Office Bangkok 2 in the academic year 2024. The research instrument was a 5-point rating scale questionnaire with the Item-Objective Congruence between 0.80-1.00 and reliability of the questionnaire in question stood at 0.94. 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 level of conflict management of school administrators based on teachers' perceptions under the jurisdiction of the Secondary Educational Service Area Office Bangkok 2 overall and for all aspects were expressed at a high level. (2) Teachers who differed in educational qualification, academic status and work experience did not exhibited concomitant differences in their opinions of school administrators based on the conflict management overall and for all aspects with statistical significance at the .05 level.

Keywords: Conflict Management; School Administrator; The Secondary Educational Service Area Office Bangkok 2

Type of Article: Research Article

¹Master's Candidate, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University
Huamark, Bangkok, Bangkok 10240, Thailand
Corresponding Author Email: sarawng08@gmail.com

²Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

บทนำ

ประเทศไทยปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตย ทุกคนย่อมมีสิทธิและเสรีภาพทางความคิดและการกระทำ แต่ต้องอยู่ภายใต้กฎหมาย จึงทำให้คนในสังคมปัจจุบันมีความคิดและการกระทำที่หลากหลาย ซึ่งมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่อยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ตั้งแต่ในหน่วยสังคมที่เล็กที่สุด คือ สถาบันครอบครัว ไปจนถึงชุมชนและองค์กรขนาดใหญ่ที่มีการอบรมเลี้ยงดูต่างกัน ขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมแตกต่างกันจึงทำให้แต่ละบุคคลมีความคิด สิ่งที่เชื่อ ความศรัทธา การรับรู้ อุดมคติ ค่านิยมแตกต่างกันออกไป อีกทั้งยังมีสิ่งที่เรียกว่าการเอาชีวิตรอดในสังคม มนุษย์ทุกคนต้องมีการเข้าสังคมและกลุ่มเพื่อนเพื่อสร้างเครือข่ายหรือสร้างกลุ่มเพื่อนให้เป็นครอบครัวเพื่อให้เกิดความอบอุ่นใจ แต่การอยู่รวมกันในยุคปัจจุบันที่มีเศรษฐกิจ สังคมทรัพยากรที่มีน้อยก็ไม่สามารถที่จะห้ามไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นได้ เพราะทุกคนต้องการพบเจอกับความสำเร็จ และการกระทำเพื่อให้ได้มาด้วยความสำเร็จนั้นนำมาสู่ความขัดแย้ง โดยการแข่งขันกันในรูปแบบต่าง ๆ เมื่อมนุษย์เราสามารถใช้อิทธิพลและเสรีภาพทางความคิดและการกระทำแล้วนั้น แต่ต้องอยู่ร่วมกันหรือทำงานร่วมกันกับผู้อื่นเป็นเวลานาน ๆ ธรรมชาติทางด้านความคิดและความแตกต่างของคนจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในองค์กร หรือระหว่างบุคคลทั้งในด้านสร้างสรรค์และด้านความเสื่อมได้ จะทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันมากหรือน้อยก็อยู่ที่บุคคลหรือสมาชิกในกลุ่มนั้น ๆ หากสมาชิกกลุ่มใดมีบุคคลที่มีความเหมือนกันมาก การเกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างบุคคลในกลุ่มก็จะมีน้อย ตรงกันข้ามหากกลุ่มใดมีความเหมือนของสมาชิกในกลุ่มที่ไม่เหมือนกันมาก ทั้งในด้านความอาวุโส ด้านการศึกษา นิสัยใจคอ และความนึกคิด ก็อาจนำไปสู่ความไม่เข้าใจกันที่มากกว่าได้ และในการบริหารองค์กรนั้น ๆ เมื่อมีความขัดแย้งหรือไม่เข้าใจกันซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ คำถามที่ผู้บริหารจะต้องเข้าใจและตอบให้ได้ว่าจะปฏิบัติอย่างไรกับความไม่เข้าใจกันในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และจะจัดการกับความไม่เข้าใจกันที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กรให้ออกมาเป็นผลที่ดีและสร้างสรรค์ได้อย่างไร และในเวลาเดียวกันจะสามารถหลีกเลี่ยงข้อเสียหรือทางเสื่อมที่ไม่ดีและไม่พึงประสงค์จากความไม่เข้าใจกัน หรือความขัดแย้งได้อย่างไร ความไม่เข้าใจกันจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารไม่สามารถทำตนนิ่งเฉยเหมือนทองไม่รู้ร้อนได้ ผู้บริหารจะต้องร่วมงานกับคนที่ตนเองชอบหรือไม่ชอบให้ได้ เพราะหากผู้บริหารทำงานเข้ากับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องได้ย่อมเชื่อมั่นได้ว่าภารกิจที่ทำงานจะบรรลุผล ดังนั้น การจัดการความขัดแย้งจึงเป็นภารกิจที่ยากที่สุดอย่างหนึ่งของผู้บริหาร เพราะจะต้องมีวิธีบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการส่งเสริมให้มีความขัดแย้งที่ดีและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ไม่ดี และหาแนวทางการจัดการความขัดแย้งนั้น ซึ่งไม่มีวิธีการใดที่ดีที่สุดที่จะสามารถใช้ได้กับทุกสถานการณ์ (กมลพันธ์ ศรีจ้อย, 2560, หน้า 2) สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญทางสังคมที่มีบุคคลมาอยู่รวมกันเพื่อปฏิบัติหน้าที่ของตนเป็นจำนวนมาก โดยการอยู่ร่วมกันย่อมมีความแตกต่างระหว่างบุคคลในหลาย ๆ ด้าน เช่น บุคลิกภาพ ค่านิยม เพศ อายุ การรับรู้ รวมไปถึงพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อให้บรรลุความต้องการหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ของทั้งตัวบุคคลและองค์กร ซึ่งเป้าหมายของการจัดการศึกษาของประเทศไทยมีจุดประสงค์ คือ พัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ เป็นคนดีของสังคม และเก่ง ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 6 ที่กล่าวว่า การจัดการศึกษาของประเทศไทยต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย สติปัญญา จิตใจ มีความรู้ควบคู่คุณธรรม มีวัฒนธรรมและมีจริยธรรมในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างปกติและมีความสุข ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่มีผลอย่างยิ่งต่อการศึกษามีคุณภาพ คือ การจัดการกับสิ่งแวดล้อมรอบไปถึงบรรยากาศในโรงเรียน หากบรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียนเป็นด้านลบ ผู้คนเกิดความขัดแย้งซึ่งเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในภาวะสังคมปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง ผู้คนมีสิทธิและเสรีภาพในการทำเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเสรี เอื้อให้เกิดปัญหาที่มากขึ้นและสามารถนำไปสู่ความรุนแรงที่มากขึ้นได้ การปฏิบัติหน้าที่บทบาทของบุคคลในหน่วยงานไม่ชัดเจน ผลที่เกิดขึ้นนั้นจะส่งผลในด้านที่ดีหรือไม่ดีนั้นขึ้นอยู่กับว่ามีการบริหารความขัดแย้งอย่างเหมาะสมและใช้วิธีการจัดการอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งจะนำไปสู่ผลที่ตั้งไว้ของสถานศึกษาหรือองค์กร (รัฐพล เย็นใจมา และสุรพล สุขะพรหม, 2561) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ประกอบด้วย โรงเรียนทั้งหมด 52 แห่ง โรงเรียนที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 มีทั้งโรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนขนาดกลาง โรงเรียนขนาดใหญ่ และโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่างก็เป็นคนหลากหลายพื้นที่กัน มีค่านิยม

ความเชื่อ ความคิด และวัฒนธรรม ที่แตกต่างกัน มาทำงานร่วมกัน อยู่ในสังคมเดียวกัน และเมื่อมีการประเมินตำแหน่ง ครูผู้ช่วยผ่านต่างก็ย้ายกลับบ้านเกิดหรือภูมิลำเนาของตนเอง จึงทำให้มีการย้ายตำแหน่งหรือมีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้ง หลังจากนั้นก็จะมีการเรียกบรรจุข้าราชการครูคนใหม่มาแทน วนเวียนเป็นวัฏจักรอยู่อย่างนั้น ทำให้คนนอกถิ่นฐานบ้านเกิดของตนที่มีวัฒนธรรม ความเชื่อ ความคิดเห็น และค่านิยมที่แตกต่างกัน มาร่วมอยู่ในสังคมโรงเรียนหรือสถานที่เดียวกัน จึงอาจทำให้เกิดเรื่องราวความขัดแย้งเพราะมีความคิดเห็นไม่เหมือนกัน ความเข้าใจไม่ตรงกัน ทั้งระหว่างบุคคลภายในโรงเรียนหรือระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บริหาร ทั้งในโรงเรียนเดียวกันหรือต่างกัน จนนำไปสู่ความขัดแย้งกันในโรงเรียนได้

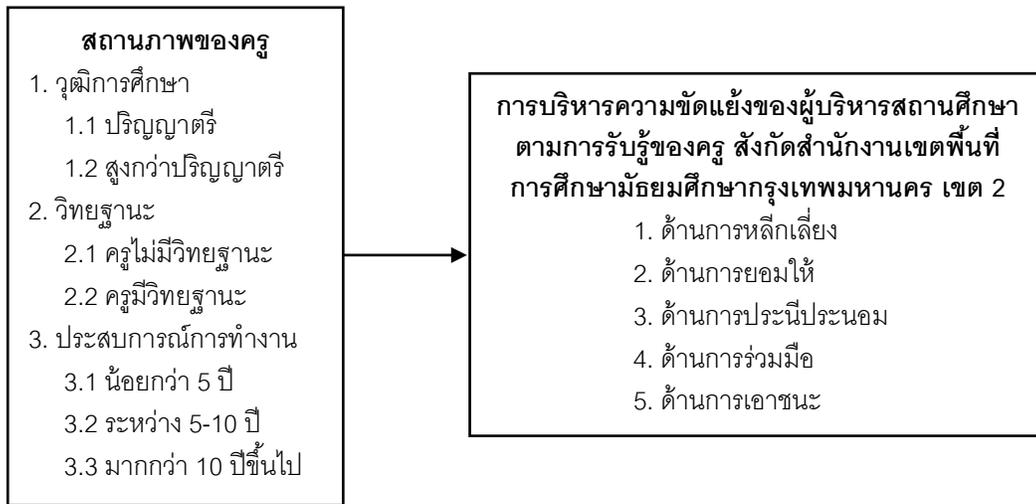
ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 เกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาที่มีผลต่อการรับรู้ของครู และผลจากการศึกษาอาจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการแก้ไขหรือลดการเกิดความขัดแย้งภายในสถานศึกษา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการดำเนินการจัดการดูแลสถานศึกษาให้บรรลุผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามวุฒิการศึกษา วิทยฐานะ และประสบการณ์การทำงาน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ผู้วิจัยได้สังเคราะห์การบริหารความขัดแย้ง จากการศึกษา งานวิจัยของ กมลนทร์ ศรีจ้อย (2560), รัฐพล เย็นใจมา และสุรพล สุยะพรหม (2561), จตุรงค์ สุวรรณแสง, อัจฉรา นิยมภา และวิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์ (2563), จิรกานต์ วงศ์ลังกา (2565), ต่อศักดิ์ ศรีแก้วแฝก (2565), น้ำเพชร ชัยชมภู (2565), รุ่งทิวา บุราณศรี และสุรัชย์ เทียนขาว (2565), อรวรรณ ศรีสุวรรณโณ (2565), ณัฐพงศ์ ถินนาเวียง (2566), อาทิตยา บุญเกิด (2566) สรุปได้ว่า การบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ได้แก่ (1) ด้านการหลีกเลี่ยง (2) ด้านการยอมให้ (3) ด้านการประนีประนอม (4) ด้านการร่วมมือ และ (5) ด้านการเอาชนะ ทั้งนี้ จากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนด สมมุติฐานได้ว่า การบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 อยู่ในระดับมาก และครูที่มีวุฒิการศึกษา วิทยฐานะ และประสบการณ์การทำงาน ที่ต่างกัน จะรับรู้การบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 แตกต่างกัน และผู้วิจัยกำหนดเป็นกรอบแนวความคิด ในการวิจัย ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความขัดแย้ง เพื่อสังเคราะห์การบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และตรวจสอบความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence--IOC) ได้ค่าความสอดคล้อง 0.80-1.00 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามเป็นรายด้านและทั้งฉบับ โดยการใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (Cronbach, 1951) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ปีการศึกษา 2567 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการเปิดตารางของ Cohen, Manion, and Morrison (2018, p. 206) จำนวน 357 คน เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างหลายขั้นตอน (multi-stage random sampling)

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามลักษณะของข้อมูล ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ วุฒิการศึกษา วิทยฐานะ และประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา โดยหาค่าเฉลี่ย (mean-- \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) ตามหลักเกณฑ์พิจารณาการแปลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (Likert, 1932; Lindner & Lindner, 2024, p. 152)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อระดับการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามวุฒิการศึกษาและวิทยฐานะ โดยการทดสอบค่าที (*t*-test) แบบ Independent และจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ด้วยการทดสอบ *F*-test โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

4.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean-- \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--*SD*) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยการทดสอบ *t*-test แบบ Independent และทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ได้ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 (ดูตาราง 1)

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้าน

(*n* = 357)

การบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษา ของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับการรับรู้ของครู		
	\bar{X}	<i>SD</i>	แปลผล
1. ด้านการหลีกเลี่ยง	4.46	0.34	มาก
2. ด้านการยอมให้	4.44	0.37	มาก
3. ด้านการประนีประนอม	4.46	0.37	มาก
4. ด้านการร่วมมือ	4.50	0.33	มาก
5. ด้านการเอาชนะ	4.45	0.36	มาก
รวม	4.46	0.31	มาก

จากตาราง 1 พบว่า การบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.46, *SD* = 0.31) โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการร่วมมือ (\bar{X} = 4.50, *SD* = 0.33) ด้านการหลีกเลี่ยง (\bar{X} = 4.46, *SD* = 0.34) ด้านการประนีประนอม (\bar{X} = 4.46, *SD* = 0.37) ด้านการเอาชนะ (\bar{X} = 4.45, *SD* = 0.36) และด้านการยอมให้ (\bar{X} = 4.44, *SD* = 0.37)

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามวุฒิการศึกษาและวิทยฐานะ

2.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามวุฒิการศึกษาและวิทยฐานะ (ดูตาราง 2 และตาราง 3)

ตาราง 2

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

(n = 357)

การบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษา ของผู้บริหารสถานศึกษา	วุฒิการศึกษา				t	Sig.
	ปริญญาตรี (n = 269)		สูงกว่าปริญญาตรี (n = 88)			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านการหลีกเลี่ยง	4.44	0.34	4.51	0.34	-1.477	0.140
2. ด้านการยอมให้	4.43	0.34	4.47	0.40	-0.828	0.408
3. ด้านการประนีประนอม	4.46	0.36	4.46	0.38	-0.086	0.932
4. ด้านการร่วมมือ	4.50	0.33	4.50	0.34	0.016	0.987
5. ด้านการเอาชนะ	4.45	0.34	4.43	0.40	0.449	0.654
รวม	4.46	0.30	4.47	0.33	-0.435	0.664

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 พบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 3

ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามวิทยฐานะ โดยภาพรวมและรายด้าน

(n = 357)

การบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษา ของผู้บริหารสถานศึกษา	วิทยฐานะ				t	Sig.
	ครูไม่มีวิทยฐานะ (n = 177)		ครูมีวิทยฐานะ (n = 180)			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านการหลีกเลี่ยง	4.45	0.35	4.47	0.33	-0.777	0.438
2. ด้านการยอมให้	4.43	0.39	4.45	0.36	-0.493	0.623
3. ด้านการประนีประนอม	4.44	0.36	4.48	0.37	-0.840	0.402
4. ด้านการร่วมมือ	4.48	0.33	4.52	0.34	-0.948	0.344
5. ด้านการเอาชนะ	4.43	0.36	4.47	0.36	-1.243	0.215
รวม	4.45	0.31	4.48	0.30	-0.978	0.329

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่าครูที่มีวิทยฐานะแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน (ดูตาราง 4)

ตาราง 4

ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกประสบการณ์การทำงาน โดยภาพรวมและรายด้าน

(n = 357)

การบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษา ของผู้บริหารสถานศึกษา	ประสบการณ์การทำงาน						F	Sig.
	น้อยกว่า 5 ปี		ระหว่าง 5-10 ปี		มากกว่า 10 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านการหลีกเลี่ยง	4.43	0.35	4.49	0.32	4.35	0.38	2.274	0.104
2. ด้านการยอมให้	4.43	0.39	4.46	0.36	4.31	0.38	1.309	0.271
3. ด้านการประนีประนอม	4.44	0.36	4.48	0.37	4.39	0.36	0.756	0.470
4. ด้านการร่วมมือ	4.47	0.33	4.53	0.34	4.51	0.33	1.229	0.294
5. ด้านการเอาชนะ	4.41	0.36	4.49	0.35	4.38	0.37	2.244	0.108
รวม	4.43	0.31	4.49	0.30	4.39	0.32	1.678	0.188

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในลักษณะและสาเหตุของความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในบริบทของสถานศึกษา ซึ่งอาจเกิดจากความแตกต่างทางความคิด ความคาดหวัง และประสบการณ์ของบุคลากรต่าง ๆ ผู้บริหารสามารถใช้กลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการจัดการกับความขัดแย้งเหล่านี้ได้ เช่น การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ย การสร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดกว้างสำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการส่งเสริมการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ภายในทีมงาน ผู้บริหารยังคงเน้นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูและบุคลากรอื่น ๆ โดยการแสดงความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ชัดเจน เปิดกว้างต่อความคิดเห็นที่แตกต่าง และสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ นอกจากนี้ ผู้บริหารยังมีบทบาทในการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความร่วมมือ

ความเคารพซึ่งกันและกัน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งทำให้ครูและบุคลากรรู้สึกมีคุณค่าและมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ จตุรงค์ สุวรรณแสง และคนอื่น ๆ (2563) ที่พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ น้ำเพชร ชัยชมภู (2565) ที่พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในกลุ่มสหวิทยาเขต สุทธิไกรไทย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามวุฒิการศึกษา วิทยฐานะ และประสบการณ์การทำงาน พบว่า

2.1 ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะระดับการศึกษาไม่ได้มีผลต่อการรับรู้เรื่องการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา เพราะครูทุกระดับการศึกษาให้ความสนใจและให้ความสำคัญต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา สอดคล้องกับ จิรจกานต์ วงศ์ลังกา (2565) ที่พบว่า การเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลำปาง ลำพูน ที่จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยใช้การทดสอบ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน

2.2 ครูที่มีวิทยฐานะต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ อาทิตยา บุญเกิด (2566) ที่พบว่า ครูที่มีตำแหน่งวิทยฐานะต่างกัน มีการรับรู้การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ จิรจกานต์ วงศ์ลังกา (2565) ที่พบว่า การบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลำปาง ลำพูน โดยใช้วิธีการทดสอบ F -test ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งด้านการเอาชนะ ด้านความร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ด้านการหลีกเลี่ยง และด้านการยอมให้ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารสถานศึกษาควรเลือกการบริหารความขัดแย้งโดยวิธีการร่วมมือ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมีวิธีการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกัน มีวิธีการที่หลากหลายและช่วยกันแก้ไขปัญหาให้ผ่านไปได้อย่างดี
2. ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้กลยุทธ์การหลีกเลี่ยงเพื่อป้องกันไม่ให้ความขัดแย้งขยายตัวหรือทวีความรุนแรงมากขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
3. ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้การประนีประนอม มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจร่วมกัน และแสวงหาทางออกที่ทุกฝ่ายยอมรับได้
4. ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีความมุ่งมั่นที่จะผลักดันให้แนวทางหรือวิธีการของตนเองเป็นที่ยอมรับในสถานการณ์ที่ต้องการการตัดสินใจที่รวดเร็วและชัดเจน
5. ผู้บริหารสถานศึกษาควรเน้นการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในโรงเรียนมากกว่าการมุ่งเน้นไปที่การเอาชนะ

เอกสารอ้างอิง

- กมลนันท์ ศรีจ้อย. (2560). *การบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอุทัยธานี*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จตุรงค์ สุวรรณแสง, อัจฉรา นิยมภา และวิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์. (2563). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2*. *วารสารการบริหารและนวัตกรรมการศึกษา*, 4(1), 1-19.
- จิรกานต์ วงศ์ลังกา. (2565). *การบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลำปาง ลำพูน*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองการศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ณัฐพงศ์ ถินนาเวียง. (2566). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย*. *Journal of Integration Social Sciences and Development*, 3(1), 13-24.
- ต่อศักดิ์ ศรีแก้วแฝก, อนันต์ ประสาน และบุรินทร์ภักดิ์ พรหมมาศ. (2565). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12*. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 16(2), 11-20.
- น้ำเพชร ชัยชมภู. (2565). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในกลุ่มสหวิทยาเขตสุดถิ่นไทย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองการศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยพะเยา.
- รัฐพล เ็นใจมา และสุรพล สุยะพรหม. (2561). *ความขัดแย้งในสังคม: ทฤษฎีและแนวทางแก้ไข*. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 7(2), 224-238.
- รุ่งทิภา บุราณศรี และสุรัช เทียนขาว. (2565). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1*. *วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 9(3), 391-401.
- อรวรรณ ศรีสุวรรณโณ. (2565). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 2*. การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- อาทิตยา บุญเกิด. (2566). *การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Research methods in education* (8th ed.). Routledge.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 5-55.
- Lindner, J. R., & Lindner, N. J. (2024). Interpreting Likert-type scales, summated scales, unidimensional scales, and attitudinal scales: I neither agree nor disagree, Likert or not. *Advancements in Agricultural Development*, 5(2), 152-163.