

ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง  
ของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร

ศุภัญญา สิมมา\*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม เพศ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2559 จำนวนทั้งสิ้น 152 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยนำเครื่องมือของ รังสิวุฒิ ปา โสม (2556) มาปรับปรุงเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) ชนิดปลายปิด 2 ข้อ คือ เพศและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ระดับของความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยข้อคำถามครอบคลุมทั้งโครงสร้างและเนื้อหาในด้านการเอาชนะ ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ด้านการหลีกเลี่ยง และด้านการยอมให้ จำนวน 25 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เครื่องมือของผู้วิจัยได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและมีการทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ค่าโดยใช้ค่า t-test แบบ Independent สำหรับประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ค่าโดยใช้ (One-Way analysis of variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

## ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่มีความแตกต่างกันในทุกด้าน
3. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่มีความแตกต่างกันในทุกด้าน

## คำสำคัญ

ความคิดเห็น,การจัดการความขัดแย้ง,ผู้บริหารสถานศึกษา,สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ, สังกัดกรุงเทพมหานคร

## บทนำ

การทำงานร่วมกันท่ามกลางความหลากหลายของคนในองค์กรย่อมก่อให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานร่วมกันเป็นธรรมดา เนื่องจากความหลากหลายทางความคิดเห็น ทักษะ ความเชื่อ และค่านิยม และความปรารถนาที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในองค์กรนับว่าเป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในการทำงานร่วมกันได้ ความขัดแย้งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ทุกโอกาสทุกสถานที่และทุกเวลา โดยจะมีความรุนแรงมากน้อยแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ของความขัดแย้งนั้น ในการบริหารงานองค์กรนั้นเมื่อความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ผู้บริหารที่ดีจะต้องยอมรับความขัดแย้งและใช้ศาสตร์และศิลป์ในการจัดการความขัดแย้งนั้นให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์กับองค์กรให้มากที่สุด

โรงเรียนเป็นอีกองค์กรหนึ่งในสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ ปัจจุบันความขัดแย้งในโรงเรียนมีแนวโน้มสูงขึ้นและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในโรงเรียน หรือบุคลากรในโรงเรียนกับชุมชน อันเนื่องมาจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ที่แตกต่างกัน มีค่านิยมที่แตกต่างกัน ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการศึกษา ได้ส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อลักษณะนิสัย อารมณ์ วิธีการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียน รวมถึงการขาดแคลนทรัพยากรในการจัดการศึกษา โครงสร้างการบริหารงานที่หละหลวม ผลประโยชน์ขัดกัน การแบ่งกันเป็นหมู่พวกในกลุ่มครู และการสื่อสารบกพร่อง (ปราชญ์กล้าผจญ และศิริพงษ์ เสาภาชน, 2553, หน้า 164) ความขัดแย้งเหล่านี้เมื่อเกิดขึ้นในโรงเรียนย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรให้ลดลงได้ ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เอาใจใส่หาวิธีการใช้ทักษะในการบริหารความขัดแย้งอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรของโรงเรียนเพื่อให้เกิดการบริหารงานที่ดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดใน

โรงเรียน แคนเน็ล ดานา (อ้างถึงใน ปณิชา คล่องแข็งสาน , 2556, หน้า 4) อีกทั้งหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้บริหารจะต้องพร้อมที่จะเผชิญกับความขัดแย้งและบริหารความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ผู้บริหารที่ดีจะต้องยอมรับความขัดแย้ง และพยายามหาวิธีในการแก้ปัญหาความขัดแย้งและพยายามทุกวิถีทางในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เพราะความขัดแย้งเป็นพลังสำคัญอันหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมขององค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร หากใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งไม่เหมาะสมจะทำให้บรรยากาศใน องค์กรเต็มไปด้วยการแข่งขัน ขู่เข็ญ และคุกคาม จากนั้นความขัดแย้งจะรุนแรงขึ้นจนกลายเป็นความขัดแย้งในทาง ทำลายซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเสื่อมลงในที่สุด และในทางตรงกันข้ามหากใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ เหมาะสมจะทำให้เกิดบรรยากาศของความร่วมมือและสนับสนุนความขัดแย้งจะเป็นความขัดแย้งที่ส่งผลในทาง สร้างสรรค์ส่งผลให้องค์กรเจริญก้าวหน้า บทบาทของผู้บริหารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องยืนหยัดอย่างมี สติพร้อมพร้อมด้วยข้อมูล ความรู้และประสบการณ์ที่จะต้องต่อสู้กับปัญหาความขัดแย้งและเอาชนะให้ได้เพื่อสร้าง ความมั่นคงให้กับตนเองและองค์กรที่รับผิดชอบอยู่ รวมทั้งผลักดันให้องค์กรก้าวหน้า พัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น เรื่อย ๆ ไม่เชววนระส่ำระสายเมื่อเผชิญปัญหา หรือไม่ให้มีปัญหากลายเป็นอุปสรรคทำลายตัวเราและองค์กร ผู้บริหารสถานศึกษาจึงไม่อาจนิ่งดูดายต่อปัญหาดังกล่าว จะต้องแก้ปัญหาโดยใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง เท่าที่ ปรากฏผู้บริหารใช้วิธีการแก้ปัญหาไม่เหมือนกันถึงแม้จะเป็นปัญหาในลักษณะเดียวกันก็ตาม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ในอดีต ความรู้ความสามารถ อายุและบุคลิกภาพเฉพาะตัวปัญหาความขัดแย้งบางอย่างผู้บริหารคน หนึ่งอาจแก้ปัญหาได้แต่อีกคนหนึ่งอาจแก้ไม่ได้ หรือแก้ได้แต่ใช้เวลาที่แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถ ของแต่ละบุคคล (ภิญโญ สาร, 2529, หน้า 217)

กล่าวโดยสรุป การบริหารคนคือการบริหารงาน ผู้บริหารที่ดีควรใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการ บริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์ยอมทำให้งานมีประสิทธิภาพและเกิด ประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร และเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดการบริหารจัด การศึกษาที่มีคุณภาพ

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและ ครุผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัด กรุงเทพมหานคร ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ในสำนักงาน เขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่ เหมาะสม ส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานร่วมกันอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดอันจะ เป็นประโยชน์ต่อการบริหารสถานศึกษาต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครุผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการ ความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครุผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของ ผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัด กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามเพศ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษาเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 โรงเรียน 251 คน โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยนำเครื่องมือของ รังสิวุฒิ ป่าโสม (2556) มาปรับปรุงเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิด โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) ชนิดปลายปิด 2 ข้อ คือ เพศ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ระดับของความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยข้อคำถามครอบคลุมทั้ง โครงสร้างและเนื้อหาในด้านการเอาชนะ ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ด้านการหลีกเลี่ยง และด้านการยอมให้ จำนวน 25 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เครื่องมือของผู้วิจัยได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและมีการทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยหาค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ค่าโดยใช้ค่า t-test แบบ Independent สำหรับประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ค่าโดยใช้ (One-Way analysis of variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 152 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ 10-20 ปี และต่ำกว่า 10 ปี น้อยสุด ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ไม่พบความแตกต่างกันในทุกด้าน

4. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ไม่พบความแตกต่างกันในทุกด้าน

#### อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานครพบว่า ประเด็นที่น่าสนใจควรรวมอภิปรายผล ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติระหว่างบุคคลที่มีความประสงค์และจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน ความขัดแย้งของบุคคลอาจเกิดขึ้นได้เมื่อเขาต้องทำการความสนใจที่จะเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่ทางเลือกนั้นอาจจะเป็นด้วยการเต็มใจเลือกหรือจำใจเลือก และยังมีความขัดแย้งระหว่างบุคคลซึ่งเป็นสถานการณ์ที่การกระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวางสกัดกั้นการทำงานของอีกฝ่ายหนึ่งที่จะไม่ให้บรรลุเป้าหมายหรือการที่บุคคลมีความแตกต่างทางความในใจ แนวคิด หรือการดำเนินงาน เป้าหมายต้องมาติดต่อกัน ทำงานด้วยกันต้องมาอยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกัน โดยที่ความแตกต่างเหล่านี้ไม่สอดคล้องกัน หรือไปด้วยกันไม่ได้ ความขัดแย้งส่วนในมิได้เกิดจากการกระทบกระทั่งกันทางร่างกายแต่มีกเกิดจากความแตกแยกในความคิดเห็นความแตกต่างในทางอารมณ์ ความเครียด และความกดดันทางจิตใจซึ่งจะนำไปสู่ความขุ่นเคือง และความเครียดแตกต่างกัน (พรนพ พุกกะพันธุ์อ้างถึงใน สุลาวรรณ์ คำริใจจริง, 2557, หน้า 14) การบริหารคนคือการบริหารงาน ผู้บริหารที่ดีควรใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์ยอมทำให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร อีกทั้งเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณิต เรืองขจร (2557 , หน้า 72-130) จิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ (2558 , หน้า 63-77) ชัยมงคล ศรีนวล

(2555, หน้า 69-80) มาเดีย มะทอง (2556, หน้า 61-75) วัชรินทร์ เหลืองนวล (2555, หน้า 55) ยงยุทธ หงษ์สุพรรณ (2555, หน้า 43-88) รัชนิวรรณ พวงวรินทร์ (2554, หน้า 63-72) รุ่งนภา กระสังข์ (2559, หน้า 74-88) ที่พบว่าอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่มีเพศต่างกันต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ทั้งนี้เนื่องจากครูที่มีเพศต่างกันไม่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร เพราะความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานทางด้านความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ความคิดเห็นอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่น ได้เห็นว่าการแสดงออกซึ่งความรู้สึกเกิดจากการเรียนรู้ตลอดจนความสามารถในการประเมินสถานการณ์ อาจเป็นไปได้ในทิศทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอาจเกิดจากการเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ ความรู้ความสามารถ และปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย ประสบการณ์ของบุคคลโดยตรง อิทธิพลจากครอบครัว ทัศนคติและความคิดเห็นต่อกลุ่มสัมวชน นอกจากนี้ยังมีเพศ และระดับการศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนรับ ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้อาจทำให้บุคคลมีความคิดเห็นที่เหมือนหรือต่างกัน ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อมแต่ละบุคคล และอาจมีปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้ (สุภาพร เย็นทรัพย์ 2554, หน้า 11) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ (2558, หน้า 63-77) ชัยมงคล ศรีนวล (2555, หน้า 69-80) มนูญ อุดรินทร์ (2555, หน้า 64-70) วัชรินทร์ เหลืองนวล (2555, หน้า 55) และสุลาวรรณ คำริใจจริง (2559, หน้า 46-58) ที่พบว่าไม่แตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้านซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันไม่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร เพราะความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานทางด้านความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ความคิดเห็นอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่น ได้เห็นว่าการแสดงออกซึ่งความรู้สึกเกิดจากการเรียนรู้ตลอดจนความสามารถในการประเมินสถานการณ์ อาจเป็นไปได้ในทิศทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอาจเกิดจากการเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ ความรู้ความสามารถ และปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย ประสบการณ์

ของบุคคลโดยตรง อิทธิพลจากครอบครัว ทัศนคติและความคิดเห็นต่อกลุ่มสัมพันธ์นั้นยังมีเพศ และระดับการศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนรับ ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้อาจทำให้บุคคลมีความคิดเห็นที่เหมือนหรือต่างกันได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อมแต่ละบุคคล และอาจมีปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้ (สุภาพร เย็นทรัพย์ 2554, หน้า 11) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนูญ อุตรินทร์ (2555, หน้า 64-70) รุ่งนภา กระสังข์ (2559, หน้า 74-88) และสุดาวรรณ คำริใจจริง (2559, หน้า 46-58) ที่พบว่าไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร
2. ควรมีการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา ขนาดของสถานศึกษา และตำแหน่งการปฏิบัติงาน เพื่อทราบถึงความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างแท้จริง

### เอกสารอ้างอิง

- กรกฤศ แผลมสุข. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารกับกระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- กุลชดี จงเจริญ. (2556). “การตัดสินใจและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง”ใน ประมวลชุดวิชาการพัฒนาทักษะประสบการณ์วิชาชีพสำหรับผู้นำทางการศึกษา หน่วยที่ 5 นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์.
- คณิต เรืองขจร. (2555). การบริหารความขัดแย้งของในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลกาปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 4 แห่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ. (2558). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3. วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุฬาลักษณ์ ธีรัตน์พันธุ์. (2558). การบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชัยมงคล ศรีนวล. (2559). การศึกษาสภาพการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ณรงค์ กังน้อย. (2555). ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานประถมศึกษา

นครปฐม. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น .

ณัฐกานต์ บุญวัฒน์พงศ์. (2553). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

กรุงเทพมหานคร เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ประวีณ วีระเสนีย์. (2555). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเครือข่ายเมือง 2 สังกัด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ภาวิดา ชาราศรีสุทธิ และศิริพงษ์ เศษภายน. (2559). การศึกษาอิสระ. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : มิตรภาพการพิมพ์และสตีวดีโอ จำกัด.

มนูญ อุดรินทร์. (2555). พฤติกรรมจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 .วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มนตรี พ่วงวงษ์. (2552). ปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

มาเดียง มะทองวงษ์. (2556). การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ขงยุทธ หงษ์สุพรรณ. (2555). พฤติกรรมจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

รังสิวุฒิ ป่าโสม. (2556). การบริหารความขัดแย้งกับประสิทธิภาพของสถานศึกษาในอำเภอองครักษ์ สังกัด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

รัชนิวรรณ พวงวรินทร์. (2554). การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร

รุ่งนภา กระสังข์ (2559). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาตามความ

คิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.



- วรรณารถ แสงมณี. (2554). **องค์กรและการจัดองค์กร**. กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัลพับลิเคชั่น.
- วัชรินทร์ เหลืองนวล . (2555). **การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับขวัญในการปฏิบัติงานของครู** สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 .ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สถาพร ส่งเสริม. (2553). **วิธีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา** สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1. ม.ป.ท.
- สมุทรา ชำนาญ. (2556). **ภาวะผู้นำทางการศึกษา: ทฤษฎีและปฏิบัติ**. ราชอง: พี.เอส.
- สายัน ปิลาผล. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างแบบภาวะผู้นำกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา** สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต 2.วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมคิด บางโม. (2547). **องค์กรและการจัดการ**. (พิมพ์ครั้งที่5). กรุงเทพฯ: วิทพัฒน์.มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1. ม.ป.ท.
- เสนาะ ดิยาว. (2551). **หลักการบริหาร**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2553ก) **การบริหารความขัดแย้ง ใน ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 7 นนทบุรี**. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุเทพ พงศ์ศิริวัฒน์. (2554). **ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและปฏิบัติ**. เชียงราย : สถาบันราชภัฏเชียงราย.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552 ). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี**. ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุดาวรรณ คำโรใจจริง. (2557). **การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู** สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2.วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- สุภาพร เย็นทรัพย์.(2554). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสวรรค์ อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดร้อยเอ็ด**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อาทิตย์ ชลพันธุ์. (2552). **การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา** สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.