

การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ
Conflict Administration of the School Administrators according
to teachers' perceptions under Secondary Educational Service
Area Office Samut Prakan.

ณัฐสิทธิ์ ชินวงศ์¹ และอำนวยการ ทองโปร่ง²

Nattasit Chinnawong¹ and Amnuay Thongprong²

Received : April 2, 2022; Revised : May 17, 2022; Accepted : May 18, 2022

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ จำนวน 333 คน โดยใช้ตาราง Cohen, Manion and Morrison เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ่ หากมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้ของครูต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ของครูที่มีต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

¹⁻²คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Faculty of Education, Ramkhamhaeng University, Thailand; email : nattasit.c@pwschool.ac.th

และ 3) ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ของครูที่มีต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ พบว่า ครูที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกั นมีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการประนีประนอม ด้านการยอมให้ และด้านการร่วมมือไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ (Keywords) : การบริหารความขัดแย้ง, การรับรู้ของครู, ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

The objective of the research were 1) to study and compare conflict administration of the school administrators according to teachers' perceptions under secondary educational service area office Samut Prakan, classified by educational qualifications, working experiences and size of school. The sample consisted of 333 teachers in the school under secondary educational service area office Samut Prakan, using the Cohen, Manion and Morrison table. The instruments used for data collection war the questionnaire. The statistics used for analyzing data were frequency, percentage, mean, standard deviation, a t-test, the one-way analysis of variance and the test for paired differences by using the Scheffe's method.

The research results were found that 1) The teacher under study exhibited perceptions of conflict administration of the school administrators under secondary educational service area office Samut Prakan. The overall at a moderate level. 2) The comparison of the teacher under study exhibited perceptions of conflict administration of the school administrators under secondary educational service area office Samut Prakan as divided by the teachers who differed in educational qualifications and working experiences in their perception that of conflict administration of the school administrators under secondary educational service area office Samut Prakan in overall and aspects not differences. 3) The comparison of the teacher under study exhibited perceptions of conflict administration of the school administrators under secondary educational service area office Samut Prakan

as divided by the teachers who differed in size of school in their perception that of conflict administration of the school administrators under secondary educational service area office Samut Prakan in overall aspects evince differences at .05 but size of school aspects mutual Compromising, Accommodation and Collaboration not differences.

Keywords : Conflict Administration, Teachers' perceptions, School Administrators

บทนำ (Introduction)

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีความต้องการอยู่ร่วมกันจึงต้องมีปฏิสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการทำงานร่วมกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสร้างความสามัคคีในการพัฒนาสังคมที่จะนำไปสู่การสร้างสังคมแห่งความสุข ซึ่งการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานไม่ว่าจะสายอาชีพใดก็ตามล้วนต้องการส่งเสริมให้ทุกคนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ด้วยการเปลี่ยนแปลงของกระแสสังคมในโลกปัจจุบันที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วที่มีผลมาจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยี รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าทางด้านสังคมส่งผลกระทบไปยังสังคมมนุษย์ในหลายด้านที่ทำให้สังคมต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง และในบางครั้งมนุษย์ไม่สามารถปรับตัวได้ทันจึงมีผลให้เกิดความกระวนกระวาย เกิดความสับสน ไม่สามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติ รวมทั้งองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคมที่อาจกล่าวได้ว่า ไม่สามารถหลีกเลี่ยง รอดพ้นจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ได้ ส่งผลให้ต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ในการทำงานในองค์กรที่มีการทำงานร่วมกันมากกว่าสองคนขึ้นไปที่ต้องร่วมมือกันปฏิบัติงานต่าง ๆ ซึ่งการทำงานร่วมกันนั้น ผู้บริหารองค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องบริหารจัดการบุคคลให้เกิดความเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างความร่วมมือจากหลากหลายภาคส่วนในการบริหารงาน เพราะเมื่อมีคนอยู่ร่วมกันจำนวนมากย่อมเกิดปัญหาตามมา ในยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลง มนุษย์เริ่มมีการแข่งขันกันทำงานเพื่อต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ต่างมีความคิด ทศนคติที่มีความแตกต่างกัน ต้องการแสดงออกถึงความสามารถเฉพาะตัวให้ผู้บริหาร หรือหัวหน้างานเห็นถึงความสามารถตนเองโดยไม่สนใจเพื่อนร่วมงาน หรือการที่ทุกคนมีหน้าที่ บทบาท ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันทั้งรูปร่าง หน้าตา บุคลิกภาพ ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม การรับรู้ ความต้องการ ประสบการณ์ เป้าหมายชีวิต เมื่อได้มาทำงานร่วมกัน แต่ไม่ยอมรับในความแตกต่างกันก็นำไปสู่ความขัดแย้งที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อระดับความขัดแย้งเพิ่มขึ้นมากกว่าการจะควบคุมได้ จะส่งผลให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงในที่สุด (Chummung, 2018 :

36) ผู้บริหารหลายคนเชื่อว่าความขัดแย้งเป็นตัวขัดขวางความสำเร็จก้าวหน้าขององค์กร จึงพยายามที่ไม่ต้องการให้คนภายนอกองค์กรรับรู้ว่ายภายในองค์กรมีความขัดแย้ง แท้จริงแล้วความขัดแย้งไม่ได้ก่อให้เกิดการทำลายองค์กร แต่ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการที่ขาดประสิทธิภาพในการขจัดความขัดแย้งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ หากแต่ถ้าผู้บริหารรู้จักวิธีการบริหารรวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้ดีจะส่งผลต่อองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการบุคคลและบริหารจัดการองค์กรที่จะช่วยสร้างความกระตือรือร้น ความกระฉับกระเฉง การกระตุ้นความสนใจ ความอยากรู้อยากเห็นที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของบุคคลและสังคมในองค์กรและส่งผลไปยังเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจนมากขึ้น ดังนั้นแล้วการเกิดความขัดแย้งไม่ได้ทำให้องค์กรเกิดความล้มเหลวแต่เป็นตัวชี้วัดว่าองค์กรจะมีปัญหาถ้าไม่ได้รับความสนใจจากผู้บริหาร (Jankerd, 2017 : 2)

สถานศึกษาถือว่าเป็นองค์กรหนึ่งของสังคมที่มีบุคคลทำงานร่วมกันเป็นจำนวนมากจึงไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาได้ เมื่อมองในภาพใหญ่จะเห็นว่าสถานศึกษาหนึ่งแห่งจะมีกลุ่มคน กลุ่มงานที่หลากหลายแตกต่างกันออกไป ซึ่งกลุ่มเหล่านี้ล้วนต้องการพัฒนาสถานศึกษาให้ไปสู่เป้าหมายของสถานศึกษา แต่ด้วยความแตกต่างระหว่างบุคคลและกลุ่มงานในสถานศึกษาทั้งความคิดเห็น การรับรู้ ทักษะคติความเชื่อ ค่านิยม และผลประโยชน์ อาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ทั้งเกิดจากการบังคับบัญชาตามสาย การบริหารจัดการ สำนักงาน ส่วนกลาง ทีมงานที่ปรึกษาในกลุ่ม การแบ่งพรรคแบ่งพวกในกลุ่มครู ซึ่งความขัดแย้งเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรและงานลดลง มีความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน และบรรยากาศในการทำงานที่ดีถูกทำลายไปด้วย

สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ มีจำนวน 25 แห่ง ตั้งอยู่ในจังหวัดสมุทรปราการซึ่งเป็นเขตปริมณฑลที่มีความหนาแน่นของประชากร ส่งผลให้มีผู้เรียนและบุคลากรทางการศึกษาจำนวนมาก ด้วยความเป็นองค์กรจึงไม่อาจหลีกเลี่ยงหรือรอดพ้นจากความขัดแย้งได้ ต้องมีการปฏิบัติงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งสถานศึกษามีบุคลากรที่หลากหลายทั้งกลุ่มบริหารงาน และกลุ่มสาระการเรียนรู้ ความแตกต่างระหว่างบุคคลนี้ นำไปสู่การเกิดปัญหาความขัดแย้ง จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ สหวิทยาเขตเมืองปราการเห็นว่าปัญหาของความขัดแย้งของสถานศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่เกิดจากการขาดความสร้างสรรค์ในการพัฒนางานใหม่ ๆ ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การปฏิบัติงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ การสื่อสารหรือการสั่งการอาจยังไม่ชัดเจน หรือไม่เป็นไปตามสายบังคับบัญชา นำไปสู่ความสับสนส่งผลให้ผลงานเกิดความล่าช้า ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของสถานศึกษา (Raticharungroj, Interview,

2022, January 13) นอกจากนี้ผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาแห่งหนึ่งในสภวิทยาเขตสุวรรณภูมิ ปรากฏ ได้เห็นปัญหาในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีความแตกต่างกันทาง ความคิดและมุมมอง การมองเป้าหมายของการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารกับครูมีเป้าหมายที่ไม่ เท่ากัน รวมทั้งสวัสดิการและขวัญกำลังใจที่รับไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ (Musikitmanee, Interview, 2022, January 13) ส่วนผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาแห่งหนึ่งในสภวิทยาเขตป้อม ปรากฏ พบว่าการเกิดปัญหาที่นำไปสู่ความขัดแย้งนั้นเกิดจากวิสัยทัศน์ที่มีความแตกต่างกันมาก ระหว่างครูและบุคลากรทางการศึกษารุ่นใหม่ซึ่งการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกันมากนำไปสู่ความ ไม่เข้าใจกันระหว่างวัย การบริหารจัดการในระบบการบริหารงานของสถานศึกษายังไม่เป็นระบบ เท่าที่ควร การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามแบบแผนที่ควรจะเป็น การทับซ้อนกันระหว่างกลุ่ม บริหารงานในแต่ละกลุ่ม (Sittiwantana, Interview, 2022, January 13) จากปัญหาที่เกิดขึ้นที่ ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความจำเป็นมากที่ต้องเรียนรู้ ให้ความสนใจ ตระหนักถึงการบริหารความ ขัดแย้ง เพราะปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาจะเป็นตัวบ่งบอกถึงความก้าวหน้าที่ทำให้ เห็นถึงปัญหา บอกให้ผู้บริหารได้ทราบว่าต้องมีการปรับเปลี่ยน หรือการปรับตัวที่จะนำไปสู่การ พัฒนาสถานศึกษา และสิ่งที่คาดหวังจากคณะครูและบุคลากรทางการศึกษาต้องการให้ผู้บริหารมี การบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาให้เหมาะสมกับบริบทของโรงเรียน จะเป็นผู้นำในการเปลี่ยน วิฤตให้เป็นโอกาสที่ ดึงศักยภาพและทักษะความสามารถของตนเองออกมาจัดการปัญหาความ ขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาด้วยความรอบคอบ และนำพาสถานศึกษาไปสู่การพัฒนาที่มีคุณภาพ

ด้วยเหตุผลและความสำคัญของปัญหาดังที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการ บริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผู้บริหาร สถานศึกษาในการบริหารความขัดแย้งที่สามารถบริหารงานของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการจำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ ปีการศึกษา 2564 จำนวน 2,294 คน

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ ปีการศึกษา 2564 จำนวน 333 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย และเทียบสัดส่วน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จากการเปิดตารางของโคเฮน (Cohen, Manion and Morrison, 2011, p 147)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามมี 1 ฉบับ แบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ จำนวน 38 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการประนีประนอม ด้านการหลีกเลี่ยง ด้านการเอาชนะ ด้านการยอมให้ และด้านการร่วมมือ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยศึกษาจากเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและนำแบบสอบถามที่แก้ไขไปทดลองหาคุณภาพเครื่องมือ (try out) กับครูที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach 1990 : p 202-204) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.898 และจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอหนังสืออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มอบให้กับผู้อำนวยการสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ จำนวน 25 โรงเรียน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นจึงขอความอนุเคราะห์จากครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ ในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวม

ข้อมูล ผ่านทางรูปแบบออนไลน์ (Google Form) และรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับทั้งหมด จำนวน 333 คน มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลได้วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เป็นรายชื่อ รายด้าน และภาพรวม การวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ของครูที่มีระดับการศึกษาต่างกันต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ของครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษาที่ต่างกันต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's post hoc comparison)

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยเรื่องการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 รองลงมา มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูงกว่า 10 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ส่วนขนาดของสถานศึกษาส่วนใหญ่จะอยู่ในสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 87.4 รองลงมาขนาดใหญ่อีกจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และขนาดกลาง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

2) การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการประนีประนอม ด้านการหลีกเลี่ยง ด้านการเอาชนะ ด้านการยอมให้ และด้านการร่วมมือ โดยรวมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา

สมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประนีประนอม ด้านการยอมให้ และด้านการร่วมมือ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการเอาชนะ และด้านการหลีกเลี่ยงตามลำดับ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ ในภาพรวมและรายด้าน

การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร สถานศึกษา	การรับรู้ของครู n = 333		
	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. ด้านการประนีประนอม	3.79	.67	มาก
2. ด้านการหลีกเลี่ยง	2.66	.95	ปานกลาง
3. ด้านการเอาชนะ	2.74	1.03	ปานกลาง
4. ด้านการยอมให้	3.73	.75	มาก
5. ด้านการร่วมมือ	3.60	.79	มาก
รวม	3.25	.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการประนีประนอม ($\bar{x}$ = 3.79) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการยอมให้ ($\bar{x}$ = 3.73) อยู่ในระดับมาก ด้านการร่วมมือ ($\bar{x}$ = 3.60) อยู่ในระดับมาก ด้านการเอาชนะ ($\bar{x}$ = 2.74) อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการหลีกเลี่ยง ($\bar{x}$ = 2.66) อยู่ในระดับปานกลาง

3) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน

การบริหารความขัดแย้ง ของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับการศึกษา				t	p
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
1. ด้านการประนีประนอม	3.80	.65	3.76	.69	.472	.637
2. ด้านการหลีกเลี่ยง	2.64	.95	2.69	.97	-.490	.624
3. ด้านการเอาชนะ	2.67	1.01	2.85	1.06	-1.543	.124
4. ด้านการยอมให้	3.74	.71	3.71	.82	.360	.729
5. ด้านการร่วมมือ	3.62	.76	3.56	.85	.640	.523
รวม	3.24	.55	3.27	.55	-.492	.623

จากตารางที่ 2 พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้าน

การบริหาร ความขัดแย้งของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน						F	p
	ต่ำกว่า		ระหว่าง		สูงกว่า			
	5 ปี		5-10 ปี		10 ปี			
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
1. ด้านการประนีประนอม	3.78	.71	3.76	.64	3.83	.66	.292	.747
2. ด้านการหลีกเลี่ยง	2.69	1.04	2.61	.89	2.70	.94	.304	.738
3. ด้านการเอาชนะ	2.59	1.07	2.89	.90	2.69	1.13	2.777	.064
4. ด้านการยอมให้	3.81	.75	3.62	.73	3.80	.77	2.486	.085
5. ด้านการร่วมมือ	3.69	.79	3.52	.79	3.60	.80	1.418	.244
รวม	3.26	.64	3.24	.48	3.28	.53	.100	.905

จากตารางที่ 3 พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน

การบริหาร ความขัดแย้งของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของสถานศึกษา						F	p
	ขนาดกลาง		ขนาดใหญ่		ขนาดใหญ่พิเศษ			
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
1. ด้านการประนีประนอม	3.84	.47	3.67	.64	3.80	.68	.550	.578
2. ด้านการหลีกเลี่ยง	2.55	.62	2.22	.64	2.71	.98	3.937	.020*
3. ด้านการเอาชนะ	2.48	.68	2.31	.73	2.79	1.06	3.415	.034*
4. ด้านการยอมให้	3.41	.42	3.58	.55	3.76	.78	1.679	.188
5. ด้านการร่วมมือ	3.25	.35	3.51	.61	3.62	.82	1.230	.294
รวม	3.06	.25	3.00	.28	3.29	.57	4.750	.009*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ครูที่อยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประนีประนอม ด้านการยอมให้ และด้านการร่วมมือไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการหลีกเลี่ยง และด้านการเอาชนะ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's post hoc comparison)

เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's post hoc comparison) พบว่า ครูที่อยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในภาพรวม ด้านการหลีกเลี่ยง และด้านการเอาชนะ คือ ครูที่อยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดใหญ่พิเศษ มีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวมมากกว่าครูที่อยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดใหญ่ ส่วนครูที่อยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกันในกลุ่มอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การวิจัยเรื่อง “การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ” ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ดังนี้

1) การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการประนีประนอม รองลงมาคือด้านการยอมให้ ด้านการร่วมมือ ด้านเอาชนะ และด้านหลีกเลี่ยง ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการอยู่ร่วมกันของบุคลากรในสถานศึกษา มีความแตกต่างกันหลากหลายด้านทั้งระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารสถานศึกษา การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่างย่อมทำให้เกิดการกระทบกระทั่ง ความไม่พอใจกัน ต่างคนต่างต้องการทำในสิ่งที่ตนเองมีความต้องการ การทำงานของครูจึงถูกมองว่าเข้ามาเพื่อแย่งชิงหรือขัดขวางผลประโยชน์ของอีกฝ่ายเพื่อความอยู่รอดของตนเอง อีกทั้งกระบวนการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความคิดที่ต่างกันของมุมมองผู้บริหารกับมุมมองของผู้ปฏิบัติในฐานะครูทำให้ครูไม่เข้าใจในแนวคิดของผู้บริหารจึงจำเป็นอย่างมากที่ต้องนำปัญหาที่พบมาปรับปรุงแก้ไขอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suwan (2021) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของครูที่มีต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา

กลุ่มโรงเรียนในสหวิทยาเขตเสรีไทย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มโรงเรียนในสหวิทยาเขตเสรีไทย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Uthonthawikan na ayudhya (2018) ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์ในการบริหารความขัดแย้งภายในองค์กรของผู้บริหารโรงเรียนอ่างศิลาพิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

2) ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะครูทุกระดับการศึกษาให้ความสนใจและให้ความสำคัญต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในปัจจุบันโดยเฉพาะปัญหาความขัดแย้งจากการปฏิบัติงานในสถานศึกษา เนื่องด้วยสถานศึกษาเป็นสถานที่ปฏิบัติงาน เมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็มีความพยายามเรียนรู้ถึงสาเหตุของการเกิดความขัดแย้ง ทำความเข้าใจของปัญหา พร้อมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง อีกทั้งยังมีการสังเกต คอยมอง และติดตามการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่เสมอว่าเมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นมาสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยทักษะ องค์ความรู้ แนวทางที่นำวิธีการมาใช้แก้ปัญหาความขัดแย้ง และสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน ด้วยความสนใจและความต้องการรับรู้การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาของครูทุกระดับการศึกษา จึงทำให้การรับรู้ของครูที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongkaew (2019) ได้วิจัยเรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3) ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาทำ

ให้ครูรับรู้การบริหารความขัดแย้ง แนวทาง วิธีการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งที่มีความหลากหลายโดยนำวิธีการบริหารความขัดแย้งมาประยุกต์ใช้เข้าด้วยกันในแต่ละสถานการณ์ อีกทั้งครูมักจะได้รับการพัฒนาตนเองเป็นประจำทุกปีทำให้ระดับความคิดทางอารมณ์ที่มีมากขึ้น มีเหตุผลในการตัดสินใจมากกว่าการใช้อารมณ์เป็นที่ตั้ง ส่งผลต่อความคิดที่มีความรอบคอบทำให้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของครูไม่ว่าจะมากน้อยเพียงใดก็ไม่ส่งผลถึงความแตกต่างในการรับรู้ของการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suwan (2021) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มโรงเรียนสหวิทยาเขตเสรีไทย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มโรงเรียนสหวิทยาเขตเสรีไทย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4) ผลการเปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า ครูที่อยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีการบริหารความขัดแย้งที่แตกต่างกันไปตามบริบทและสภาพแวดล้อมของสถานศึกษา นอกจากนี้การรับรู้ของครูในพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งที่มีต่อผู้บริหารสถานศึกษามีความแตกต่างกัน ซึ่งบางสถานศึกษาอาจมองถึงการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ สามารถบริหารจัดการได้อย่างรวดเร็วและเป็นรูปธรรม ขณะที่อีกสถานศึกษาหนึ่งผู้บริหารสถานศึกษาไม่สนใจในปัญหาหรือไม่ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความขัดแย้ง ปล่อยปละละเลย และมักจะเป็นผู้ที่สร้างปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Krasung (2016) ได้วิจัยเรื่องการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด ผลการวิจัยพบว่า ครูที่อยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ด้านการประนีประนอม ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการปรับตนเองเพื่อให้บรรลุข้อตกลงร่วมกันและให้เกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อบุคลากรในสถานศึกษาที่ทำให้ทุกฝ่ายได้ผลประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน และควรให้มีการเจรจาต่อรองทั้งสองฝ่ายให้เกิดข้อตกลงและสามารถยอมความกันได้อย่างพึงพอใจทั้งสองฝ่าย

1.2 ด้านการหลีกเลี่ยง ผู้บริหารสถานศึกษาไม่ควรนิ่ง ไม่สนใจ หรือวางเฉยต่อปัญหาเพื่อประวิงเวลาตามความเชื่อเดิม ๆ ว่าเวลาจะทำให้ความขัดแย้งลดลง แต่ควรตั้งศักยภาพในตัวออกมาใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งเพื่อแสดงให้ครูและบุคลากรในสถานศึกษาได้เห็นว่าผู้บริหารมีความตั้งใจ และมีความกล้าตัดสินใจอย่างอย่างเด็ดขาด

1.3 ด้านการเอาชนะ ผู้บริหารสถานศึกษานำกฎระเบียบข้อบังคับมาใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ดี แต่ไม่ควรนำมาใช้เพราะมีอำนาจที่จะใช้ ไม่ควรที่จะยึดความคิดของตนเองเป็นใหญ่แต่เพียงผู้เดียว ควรให้ครูและบุคลากรทุกคนได้แสดงออกถึงความคิดเห็นเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับแนวความคิดของผู้บริหารสถานศึกษา

1.4 ด้านการยอมให้ ผู้บริหารสถานศึกษาควรเปิดใจและเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรของสถานศึกษาทุกคนได้แสดงออกถึงความคิดเห็น ถึงแม้ว่าจะเห็นต่างจากผู้บริหารบ้าง และมุ่งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับครูและบุคลากรทุกคน เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีความเอาใจใส่ในความรู้สึกกับทุกคน และพร้อมที่จะนำพาสถานศึกษาไปสู่เป้าหมายร่วมกัน

1.5 ด้านการร่วมมือ ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการจัดการปัญหา โดยเปิดโอกาสให้มีการพูดคุยถึงประเด็นปัญหาความเห็นต่างอย่างสร้างสรรค์ ให้ทุกคนได้พบปะกัน แล้วร่วมกันหาวิธีการแก้ปัญหา โดยการนำแนวทางของทุกคนมาประยุกต์กับแนวทางของผู้บริหาร และมุ่งไปสู่เป้าหมายร่วมกัน และทำให้ทุกคนมีความพึงพอใจในข้อตกลงร่วมกัน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

2.2 ควรศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา
แยกเป็นสหวิทยาเขตเมืองปรางกร วัยปรางกร สุวรรณภูมิปรางกร และป้อมปรางกร ในสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

2.3 ควรศึกษาพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนใน
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดสมุทรปราการ

เอกสารอ้างอิง (References)

- Cohen, L., Minion, L., & Morroson, K. (2011). **Research methods in education (7th ed.)**. New York: Routledge.
- Chummung, K. (2018). **Conflict Management of School Administrator under South Bangkok School Group**. Master of Education. Dhonburi Rajabhat University. [In Thai]
- Cronbach, L.G. (1990). **Essentials of psychological testing (3rd ed.)**. New York : Harper Collins.
- Jankerd, N. (2017). **Guidelines for Conflict Management of Schools under the Office of Nakhon Sawan Primary Educational Service Area 1**. Master of Education. Nakhon Sawan Rajabgat University. [In Thai]
- Krasung, R. (2016). **A Conflict Management of Opportunity School Administrators as perceived by teachers Under Trad Primary Educational Service Area**. Master of Education. Burapha University. [In Thai]
- Musikitmanee, P. (2022, January 13). Deputy Director. Interview. [In Thai]
- Raticharungroj, N. (2022, January 13). Deputy Director. Interview. [In Thai]
- Sittiwantana, N. (2022, January 13). Deputy Director. Interview. [In Thai]
- Suwan, N. (2021). The Opinions of Teachers for Conflict Management Administrators School in Serithai Campus Groupn Under the Secondary Education Service Area Office 2. **Journal of Roi Kaensarn Academi**. 6(3) : 70-83. [In Thai]
- Uthonthawikan na ayudhya, U. (2018). **Strategy of Conflict management of Angsilapittayakhom School administrators Muang District Chonburi province**. Master of Education. Burapha University. [In Thai]

Wongkaew, J. (2019). **Conflict Management of School Administrators as Perceived by the Teachers under Nakhon Si Thammarat Primary Educational Service Area Office 2**. Master of Education. Thaksin University. [In Thai]