

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



246246



วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา  
ตั้งกััดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร

จิตพามาศ เข็มไธยม

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทชาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)

ปีการศึกษา 2553

b00250896

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



246246

วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา  
สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร



จิตทามาศ เชื้อ โสม

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

CONFLICT MANAGEMENT BY ADMINISTRATORS AT EDUCATION  
INSTITUTIONS UNDER THE OFFICE OF EDUCATION, BANGKOK  
METROPOLITAN ADMINISTRATION

JITTAMAS CHUAHOME

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY  
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF EDUCATION  
(EDUCATIONAL ADMINISTRATION)

2010

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY





2. ผู้บริหารสถานศึกษาเพศชายเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีชนะ-ชนะ และวิธีแพ้-แพ้ ส่วนเพศหญิงเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีแพ้-ชนะ
3. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีอายุ 31-50 ปี เลือกใช้วิธีการจัดการวิธีชนะ-ชนะ และวิธีแพ้-แพ้ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปและน้อยกว่า 31 ปี
4. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งตั้งแต่ 6-10 ปี และ 11-15 ปี เลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีชนะ-ชนะ และวิธีแพ้-แพ้ มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่ง 15 ปีขึ้นไป และ 1-5 ปี
5. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งไม่ต่างกัน
6. ผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานในขนาดโรงเรียนต่างกันเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งไม่ต่างกัน

## ABSTRACT

Thesis Title	Conflict Management by Administrators at Educational Institutions Under the Office of Education, Bangkok Metropolitan Administration
Student's Name	Mrs. Jittamas Chuahome
Degree Sought	Master of Education
Field of Study	Education Administration
Academic Year	2010

### Advisory Committee

1. Assoc. Prof. Dr. Somsak Kongteang Chairperson
2. Assoc. Prof. Amnuay Thongprong
3. Assoc. Prof. Dr. Ruji Pusara

**246246**

In this thesis, the researcher investigates methods of conflict management employed by administrators of educational institutions under the Office of Education, Bangkok Metropolitan Administration. In addition, comparisons are made between demographical characteristics of these administrators and methods of conflict management.

Using the stratified sampling method, the researcher selected 286 administrators of educational institutions as members of the sample population from a research population of 1,070 administrators. The instrument of research was a questionnaire regarding methods of conflict management couched at the

level of reliability of 0.79. A total of 262 copies of the questionnaire were returned to the researcher (91.06 percent return rate).

Techniques of statistics used in data analysis were frequency, percentage, and chi-square.

Findings are as follows:

1. The administrators under study most frequently used the win-win method of conflict management. Next, in descending order, were the lose-lose and lose-win methods, respectively.

2. Male administrators selected the method of win-win and lose-lose, whereas female administrators used the lose-win method.

3. Administrators between the ages of thirty-one and fifty used win-win and lose-lose methods more frequently than those who were fifty years of age or older and those who were less than thirty-one years of age.

4. The administrators who had from six to ten and those who had from eleven to fifteen years of experience as an administrator used the win-win and lose-lose methods more frequently than those who had held administrative positions for fifteen years or more or those who had held such a position from one to five years.

5. Administrators who differed in educational level did not exhibit concomitant difference in their selection of methods of conflict management.

6. Administrators working in schools who differed in size did not display corresponding differences in the selection of methods of conflict management.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ คงเที่ยง ประธานกรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ อำนวย ทองโปรง และรองศาสตราจารย์ ดร. รุจิร ภู่อาระ กรรมการที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ นพงษ์ บุญจิตราคุลย์ ที่ได้กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ คณาจารย์ภาควิชาบริหารการศึกษาและอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ให้กรุณาสั่งสอนความรู้ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ ดร.อนิยา นุชสำเนียง นายชรินทร์ สุวรรณชาติ และนายนพดล เพื่องประดิษฐกุล ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำการสร้างเครื่องมือของการเก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณ ผู้อำนวยการสำนักศึกษา กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความอนุเคราะห์ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการเขตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

ขอขอบคุณ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานครทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่การเงิน ภารโรง โรงเรียนการเคหะท่าทราย ที่กรุณาเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนจากผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร

คุณค่า สาร และประโยชน์ที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้เขียนขอบแต่ คณาจารย์ผู้มีพระคุณอย่างสูงสุดทุกท่าน และผู้ให้ความช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ทุกคน

จิตทามาศ เชื้อโฮม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(4)
บทคัดย่ออังกฤษ .....	(6)
กิตติกรรมประกาศ .....	(8)
สารบัญตาราง .....	(11)
สารบัญภาพประกอบ .....	(12)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความขัดแย้ง .....	8
สาเหตุของความขัดแย้ง.....	22
วิธีการจัดการกับความขัดแย้ง .....	32
บทบาทของกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการจัดการศึกษา.....	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	46
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	47
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51

บทที่	หน้า
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
ตอนที่ 1 วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	54
ตอนที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารสถานศึกษากับวิธีการจัดการ ความขัดแย้ง .....	55
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
สรุปผลการวิจัย .....	59
อภิปรายผล .....	60
ข้อเสนอแนะ .....	65
ภาคผนวก	
ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ .....	68
ข แบบสอบถาม .....	69
บรรณานุกรม.....	83
ประวัติผู้เขียน .....	84

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 เปรียบเทียบแนวคิดความขัดแย้ง.....	11
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขนาดโรงเรียน .....	49
3 ความถี่และร้อยละของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ ในตำแหน่งผู้บริหาร และขนาดของโรงเรียนที่ปฏิบัติงาน.....	49
4 วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม .....	54
5 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามเพศ กับวิธีการจัดการความขัดแย้ง .....	55
6 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามอายุ กับวิธีการจัดการความขัดแย้ง .....	56
7 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตาม วุฒิการศึกษา กับวิธีการจัดการความขัดแย้ง .....	56
8 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตาม ประสบการณ์ในตำแหน่งกับวิธีการจัดการความขัดแย้ง.....	57
9 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตาม ขนาดโรงเรียนที่ปฏิบัติงานกับวิธีการจัดการความขัดแย้ง .....	58

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 สถานการณ์ขัดแย้ง.....	16
2 พฤติกรรมแบบที่ 1: เลือกร้อยใดอย่างหนึ่ง.....	17
3 พฤติกรรมที่ 2: ประนีประนอม.....	17
4 พฤติกรรมที่ 3: หลีกเลียขง .....	18