

ภาคผนวก  
รายนามผู้เชี่ยวชาญ และแบบสอบถาม

### รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

- 1) ดร.อณิชา นุชสำเนียง ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ โรงเรียนการเคหะท่าทราย  
สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
- 2) นายชรินทร์ สุวรรณชาติ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ โรงเรียนสุเหร่าแสนแสบ  
สำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร
- 3) นายนพดล เฟื่องประดิษฐ์กุล ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ โรงเรียนสุเหร่าใหม่  
สำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

## แบบสอบถาม

เรื่อง วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษา

กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ตอน
  - ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร

เพื่อประโยชน์ในการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูลที่เชื่อถือได้ ซึ่งมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงทุกข้อ และคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับไม่เปิดเผย การรายงานผลจะนำเสนอเป็นภาพรวม ซึ่งจะเกิดประโยชน์ทางด้านวิชาการ

ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูงที่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน

(นางจิตทามาศ เชื้อโฮม)

นักศึกษาลัทธิสุตรสาขาบริหารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. วุฒิทางการศึกษา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา

1 - 5 ปี

6 - 10 ปี

11 - 15 ปี

15 ปีขึ้นไป

5. ขนาดโรงเรียน

ขนาดเล็ก

ขนาดกลาง

ขนาดใหญ่

ตอนที่ 2 วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษา

กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามมีทั้งหมด 45 ข้อ

2. โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าในแต่ละข้อท่านเลือกใช้วิธีการใดเป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาของท่าน โดยให้ทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริง (เลือกตอบได้ 1 คำตอบเท่านั้น)

1. ครูอัตราจ้างมีความต้องการจะได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการ แต่มีพฤติกรรมขาดงานบ่อยทำให้ครูคนอื่นต้องสอนแทนเป็นประจำ ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ให้ทำบันทึกชี้แจง
- มอบให้รองฝ่ายบริหารแก้ไขปัญหา
- ให้คำปรึกษาชี้แนะเกี่ยวกับการทำงาน

2. สมมุติว่าท่านต้องตัดสินใจคัดเลือกครูเพื่อรับทุนฯ เรียนต่อระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน แต่มีครูขอทุนฯ ทั้งหมด 3 คน ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อคัดเลือก
- เรียกครูทั้ง 3 คนมาพูดคุยหาข้อสรุป
- ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับทุนฯ ด้วยตนเอง

3. ในการบริหารงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดท่านจะจัดซื้อคอมพิวเตอร์เพื่อทดแทนเครื่องที่เสียหรือจะจัดซื้ออุปกรณ์การกีฬาที่ไม่เคยมีอยู่เลย ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- หางบประมาณในการจัดซื้อเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ทั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และกีฬา
- แบ่งงบประมาณให้สามารถจัดซื้อได้ทั้งสองอย่าง
- จัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เนื่องจากใช้ในการบริหารงานโรงเรียน

4. ผู้ปกครองได้เสนอให้โรงเรียนจัดสอนพิเศษแก่เด็กนักเรียน โดยยินดีสนับสนุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ซึ่งขัดกับนโยบายการจัดการศึกษากรุงเทพมหานคร ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ทำตัววางเฉยแล้วแต่ครูประจำชั้น
- ให้สอนพิเศษได้ ตามมติที่ประชุม
- ไม่ให้สอนพิเศษ เนื่องจากขัดนโยบาย

5. ครูสมหมายและครูสมปอง เป็นครูสอนวิชาสังคมฯ ซึ่งทุก 3 เดือนต้องเข้าอบรมเรื่องคุณธรรม และจริยธรรม แต่ทุกครั้งที่มีการอบรมครูสมปองจะมีข้ออ้างหลีกเลี่ยงไม่เข้าอบรมทุกครั้ง ทำให้ครูสมหมายไม่พอใจเนื่องจากต้องไปอบรมแทนเป็นประจำ ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- มอบหมายให้ครูสำปองไปเข้ารับการอบรม
- ให้รองฝ่ายวิชาการเป็นผู้กำหนดคนเข้าอบรม
- มอบให้ทั้งสองคนร่วมมือกันเป็นเจ้าของโครงการยาเสพติด

6. ครูสมศรีสอนวิชาคณิตศาสตร์ มีค่านิยม ความเชื่อ เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน ไม่สอดคล้องกันครุมาณีที่สอนวิทยาศาสตร์ ทำให้มีข้อขัดแย้งกันประจำ ท่านจะเลือกวิธีการจัดการกับความขัดแย้งในลักษณะใด

- ให้ชี้คตินโยบายการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
- ใครถนัดแบบไหนก็ให้สอนแบบนั้น
- นำแนวคิดของทั้งสองฝ่ายมาหาข้อยุติร่วมกัน

7. ครูสมรเป็นเนาะแนว แต่งกายไม่เหมาะสมกับการเป็นครู สวมรองเท้าแตะมาโรงเรียนทุกวัน ทำให้ครูคนอื่นมองว่าผู้บริหารไม่ควบคุมดูแลความประพฤติในเรื่องการแต่งกาย ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ระดมความคิดครูในการจัดทำโครงการครูไทยแต่งกายเหมาะสมกับอาชีพ
- เรียกครูสมรพูดคุยถึงการพัฒนานุคลิกของตนเอง
- กำหนดกฎข้อบังคับในแต่งกาย การปฏิบัติงานและบทลงโทษ

8. ครูดวงใจเป็นคนขี้บ่นและหาเรื่องตำหนิได้ทุกเรื่อง ก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้อื่น ท่านจะเลือกวิธีการจัดการขัดแย้งในลักษณะใด

- ให้เขามีส่วนในการแก้ปัญหาด้วย
- นิ่งเฉย ไม่สนใจ ไม่จัดการอะไร
- เรียกมาพูดคุยเพื่อปรับทัศนคติใหม่

9. นางเขี้ยวจี้มาพบผู้บริหารแล้วกล่าวหาว่า สามีตัวเองที่เป็นครู เป็นชู้กับ ครูในโรงเรียนด้วยกัน ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- เรียกทุกฝ่ายมาพูดคุย เพื่อยุติปัญหาที่เกิดขึ้น
- เรียกครูมาพบเพื่อสอบถามความจริง จากนั้นอธิบายให้นาง ก. เข้าใจ
- รับฟังปัญหาแต่ไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยว

10. คณะกรรมการจัดกิจกรรมกีฬาสีของโรงเรียนได้โต้เถียงกันขณะประชุมวางแผนการทำงาน ทำให้งานไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ให้กำลังใจในการทำงานและชี้ให้เห็นถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้
- นำความคิดทุกฝ่ายมาหาข้อยุติ
- ตัดสินหาข้อสรุปเพื่อยุติการโต้แย้ง

11. ครูพิเศษต้องการให้ทางโรงเรียนจัดสวัสดิการในเรื่องห้องพักสำหรับครู แต่โรงเรียนไม่มีสถานที่เพียงพอ ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ตอบปฏิเสธ
- แสดงความเห็นใจและรับไว้พิจารณา
- ดำเนินการตามที่ขอ

12. ครูบางคนไม่พอใจในการพิจารณาความดีความชอบ ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ชี้แจงเหตุผลหลักการในการพิจารณาคัดเลือก
- เฉย ๆ หลีกเลียงเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้ง
- ในการพิจารณาครั้งต่อไปให้แต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการ

13. ครูไม่พอใจกับการแบ่งสายบังคับบัญชาที่ไม่ชัดเจน ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ให้ครูปฏิบัติตามที่รับมอบหมาย
- ชี้แจงเหตุผลและความเหมาะสม
- นัดประชุมทุกส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อสรุปอีกครั้ง

14. ครูสมศักดิ์เป็นครูบรรจุใหม่ชอบโอ้อวดว่าตัวเองเป็นคนรุ่นใหม่มีความสามารถ และต้องการเป็นหัวหน้ากลุ่มสาระวิทยาศาสตร์ ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ให้กำลังใจในการทำงานและชี้ให้เห็นถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้
- ให้เขามีส่วนร่วมในการทำงานของโรงเรียน
- วางเฉยไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยว

15. ท่านมอบหมายให้นายมานะเป็นผู้ดูแลโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียน แต่นายมานะไม่เคยปฏิบัติหน้าที่เลย ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- พูดคุยถามสาเหตุ และชี้ให้เห็นความสำคัญในภาระหน้าที่
- ให้ดำเนินงานต่อ และควบคุมการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด
- ให้เขียนรายงานชี้แจงการละเลยในการปฏิบัติหน้าที่

16. ครูมาลีเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการจัดการเรียนการสอน แต่เขาไม่ส่งแผนการสอนที่เป็นปัจจุบัน ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ให้ครูปฏิบัติตามที่รับมอบหมาย
- ชี้แจงเหตุผลและความเหมาะสม
- นัดประชุมทุกส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อสรุปอีกครั้ง

17. ครูวิณาขอใช้รถโรงเรียนเพื่อพาเด็กนักเรียนไปรับทุนการศึกษา และในขณะที่เดียวกันครูมาลีขอใช้รถโรงเรียนเพื่อไปซื้อของมาจัดกิจกรรมกีฬา ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ให้รถไปส่งครูวิณากับเด็กนักเรียนไปรับทุนการศึกษา และให้ครูมาลีนั่งแท็กซี่ไปซื้อของโดยให้เบิกค่าแท็กซี่ได้
- ให้รถไปส่งครูวิณากับเด็กนักเรียนไปรับทุนการศึกษา และให้ครูมาลีไปซื้อของวันอื่น
- ให้รถไปพร้อมกัน โดยให้ไปส่งครูวิณากับเด็กนักเรียนก่อนและไปส่งครูมาลี

18. เด็กชายชาติเชื้อ วงศ์ไทย เป็นเด็กที่เรียนดีและเป็นตัวแทนในการแข่งขันด้านวิชาวิทยาศาสตร์ประจำปี 2552 ของโรงเรียน แต่เขามักแต่งกายไม่เรียบร้อย ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- พูดคุยว่ากล่าวตักเตือน และอธิบายถึงคุณลักษณะที่ดีของเด็กนักเรียน
- ให้เขามีส่วนร่วมในการเป็นสารวัตรนักเรียน
- ว่ากล่าวตักเตือน

19. ครูมองว่าผู้บริหารมีอำนาจมากเกินไปอยากเข้าใกล้ ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- เฉย ๆ ไม่ต้องทำอะไร
- พูดจาทักทายสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ให้ครูมีส่วนร่วมในการบริหารงานโรงเรียน

20. ในการทำงานครูไม่รับฟังเหตุผล ครูมองตัวเองว่าเป็นฝ่ายถูกเสมอ ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ชี้แจงเหตุผลพร้อมทั้งอธิบายถึงเป้าหมายในการทำงาน
- ไม่สอบถามความคิดเห็นตัดสินใจด้วยตนเอง
- ให้ร่วมกิจกรรมของโรงเรียนมากยิ่งขึ้น

21. ครูวีระชอบแอบดื่มห้ำเหล้าขณะสอนนักเรียน แต่เขามีความรับผิดชอบ และมีความคิดสร้างสรรค์ ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ตักเตือนและอธิบายถึงผลเสียของพฤติกรรมที่เป็นอยู่
- ให้เขามีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนมากยิ่งขึ้น
- ว่ากล่าวตักเตือน

22. ครูกลุ่มสาระภาษาอังกฤษไม่พอใจในการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- เพิ่มงบประมาณจัดซื้อให้หมวดภาษาอังกฤษ
- แบ่งวัสดุอุปกรณ์จากฝ่ายผู้บริหาร ไปให้
- จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ตามจำนวนที่มี

23. ครูกลุ่มหนึ่งรักผู้บริหารคนเก่า อีกกลุ่มหนึ่งเกลียดผู้บริหารคนเก่า ส่งผลให้ขัดแย้งกัน ตลอดเวลา ท่านในฐานะที่ย้ายมาดำรงตำแหน่ง ผู้บริหารคนใหม่ ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- หลีกเลีย้งไม่ให้ทั้งสองกลุ่มทำงานร่วมกัน
- ไม่ยุ่งเกี่ยวเพราะเพิ่งย้ายมาใหม่
- มอบหมายงานให้ทั้งสองกลุ่มทำงานร่วมกัน

24. ครูมีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้บริหารในเรื่องการมอบหมายงานไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- อธิบายเหตุผลและพูดคุยถึงความรู้ความสามารถของครูแต่ละคน
- วางเฉยไม่ยุ่งเกี่ยวกับข้อขัดแย้ง
- ปรับเปลี่ยนตามคำแนะนำบ้างตามความเหมาะสม

25. ครูไม่มีสื่อและวัสดุอุปกรณ์ที่สอดคล้องกับการเรียน ทำให้ไม่พอใจในการบริหารงานของผู้บริหาร ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- แนะนำให้ผลิตสื่อใช้เองตามความสามารถ
- จัดสรรงบประมาณบางส่วนในการสร้างสื่อให้ครู
- วางเฉยให้ครูแก้ปัญหาเอง

26. ครูจันทร์สมรับผิดชอบโครงการตลาดนัดธรรมชาติ แต่โรงเรียนไม่มีงบประมาณสนับสนุน

โครงการ ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ชี้แจงอุปสรรคและข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น
- ให้ยืมเงินสหกรณ์โรงเรียนดำเนินการก่อนแล้วค่อยคืนเมื่อมีรายได้จากการขายสินค้า
- ให้ดำเนินโครงการต่อไป

27. เด็กชายปิยะได้มาฟ้องว่าเด็กชายปิติก โหมผลงาน (วาดภาพเหมือน) เพื่อ ไปส่งผลงานเข้า

ประกวด ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ให้ทั้งสองคนไปวาดรูปส่งครูใหม่ทั้งคู่
- พิสูจน์ข้อเท็จจริงแล้วลงโทษคนผิด
- ให้ร่วมกันช่วยกิจกรรมของโรงเรียนเพื่อให้มีทัศนคติที่ดีต่อกัน

28. ในการจัดทำสื่อ ครูรุ่นเก่าจะไม่พัฒนาสื่อที่ใช้เทคโนโลยี โดยให้เหตุผลว่าทำไมไม่เป็น ท่านจะ

เลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- แนะนำให้ผลิตสื่อใช้เองตามความสามารถ
- จัดอบรมการสร้างสื่อให้ครูเข้ารับการอบรม
- วางเฉยให้ครูแก้ปัญหาเอง

29. นักเรียนมีความเห็นว่ากฎระเบียบของโรงเรียนเคร่งครัดจนเกินไป ท่านจะเลือกวิธีการจัดการ

ความขัดแย้งในลักษณะใด

- ให้นักเรียนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
- เรียกประชุมคณะกรรมการนักเรียนเพื่อหาข้อยุติ
- มอบรองฝ่ายปกครองเจรจาพูดคุยเพื่อยุติข้อโต้แย้ง

30. เมื่อนักเรียนทำอุปกรณ์/สื่อการเรียนการสอนชำรุดหรือสูญหาย ซึ่งผู้ปกครองจะต้องชดใช้

ค่าเสียหายที่เกิดขึ้น ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- เชิญผู้ปกครองมาพบเพื่อรายงานพฤติกรรมเด็กและความเสียหายที่ต้องชดใช้
- เชิญผู้ปกครองมาพบเพื่อทราบพฤติกรรมเด็กและร่วมมือช่วยกันแก้ไข
- ให้ผู้ปกครองชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

31. นักเรียนมีปัญหาทะเลาะวิวาทกันเป็นประจำ ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ลงโทษนักเรียนด้วยการพิจารณาว่าใครเป็นฝ่ายผิด ถูก
- จัดกิจกรรมส่งเสริมให้นักเรียนร่วมมือกันทำงานมากยิ่งขึ้น
- เรียกคู่กรณีมาสอบถาม และหาวิธีการแก้ไข

32. ค.ช.เกรียงไกร รักไทย นักเรียนชั้น ม.1 หนีเรียนเป็นประจำเมื่อสอบถามถึงเหตุผลการหนีเรียนได้คำตอบคือไม่ชอบครู ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- จัดกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างครูกับนักเรียน
- ว่ากล่าวตักเตือนเด็กนักเรียนและครู
- มอบให้รองฝ่ายปกครองแก้ไขปัญหา

33. ในการเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลของครูแต่ละครั้ง จะใช้เวลา 3 – 4 เดือนจึงจะได้รับค่ารักษา ทำให้ครูมีปากเสียงกับเจ้าหน้าที่การเงินที่โรงเรียนเป็นประจำ ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ชี้แจงอธิบายถึงขั้นตอนในการเบิกเงินค่ารักษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจ
- รับฟังข้อคิดเห็นทั้งสองฝ่ายและแนวคิดมาปรับใช้ในการทำงาน
- ให้เจ้าหน้าที่การเงินหาวิธีปฏิบัติงานให้รวดเร็วกว่านี้

34. โรงเรียนไม่มีตู้น้ำดื่มสำหรับเด็กนักเรียน จึงทำให้ผู้ปกครองเห็นว่าโรงเรียนไม่ดูแลเรื่องสวัสดิการเด็กนักเรียน ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดซื้อตู้น้ำดื่มสำหรับเด็กนักเรียน
- ไม่ดำเนินการใด ๆ เพราะไม่มีงบประมาณ
- ชี้แจงเหตุผลถึงเหตุขัดข้องในการจัดซื้อตู้น้ำดื่มให้ทุกฝ่ายเข้าใจ

35. ในที่ประชุมประจำเดือนรองฝ่ายวิชาการเสนอให้ครูเข้าร่วมโครงการหนึ่งโรงเรียนหนึ่งนวัตกรรมของสำนักงานการศึกษา แต่ครูไม่เห็นด้วยเพราะหน้าที่ความรับผิดชอบปัจจุบันก็มากมาย ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ชักจูงโน้มน้าวให้ครูทุกกลุ่มสาระมีส่วนร่วมในกิจกรรม และจะสนับสนุนช่วยแบ่งเบาภาระงานของครูบางส่วน
- มอบให้กลุ่มสาระการงานอาชีพและเทคโนโลยีรับผิดชอบโครงการ
- ชี้แจงเหตุผลและเป้าหมายของโรงเรียน

36. ครูถูกขอร้องให้แต่งผ้าไทยทุกวันศุกร์ ซึ่งครูเห็นว่าเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็นต่อการจัดการเรียนการสอน ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ให้ครูปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
- ชี้แจงให้ครูเข้าใจถึงการรณรงค์การผ้าไทยซึ่งเป็นการสร้างค่านิยมที่ดี
- หากครูท่านใดยังไม่พร้อมที่จะแต่งผ้าไทยก็ไม่บังคับแต่ถ้ามีก็ขอให้แต่งมา

37. ครูประจำชั้น ป.2/1 พุดจาให้ท้ายนักเรียนในชั้นของตนเอง และตำหนิครูผู้ใหญ่กว่าที่ดูแลนักเรียนเรื่องการแต่งกาย การมีสัมมาคารวะต่อครู ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- อธิบายให้ครูประจำชั้นเข้าใจถึงพฤติกรรมเด็กนักเรียน และวัฒนธรรมขององค์กร
- เรียกทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาปรึกษาหาสาเหตุและร่วมมือกันแก้ไขร่วมกัน
- ว่ากล่าวตักเตือนครูประจำชั้น ป.2/1

38. เด็กชายนภดล มีเกิด นักเรียนชั้น ม. 3 ได้ตั้งกลุ่มซิดริคไถเงินจากเด็กนักเรียนรุ่นน้อง ทำให้ผู้ปกครองของเด็กนักเรียนที่โดนริคไถเงินเข้ามาร้องเรียนกับผู้บริหาร ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- เรียกทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาสอบถามหาสาเหตุและร่วมมือกันแก้ไขปัญหา
- ลงโทษเด็กที่กระทำผิด
- เรียกเด็กนักเรียนมาสอบถามข้อเท็จจริงและอธิบายให้ผู้ปกครองเข้าใจ

39. ในการแข่งขันกีฬาฟุตบอลผู้ตัดสินได้ให้ใบแดงแก่นักกีฬาตีฟ้า แต่กองเชียร์ตีฟ้าได้โห่ร้อง และประท้วงว่าไม่ยุติธรรมให้พิจารณาใหม่ ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- พุดคุยอธิบายให้นักเรียนเข้าใจถึงกติกา
- เฉย ๆ ปล่อยให้ครูผู้ตัดสินแก้ไขปัญหาเอง
- เรียกทุกฝ่ายมาสอบถามและหาข้อสรุป

40. ผู้ปกครอง ชุมชน คณะกรรมการสถานศึกษามีทัศนคติที่ไม่ดีต่อโรงเรียน ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- จัดทำวารสาร โรงเรียนเพื่อให้ทราบถึงบริหารงานโรงเรียน
- มีผู้รับฟังความคิดเห็น เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุง พัฒนา การบริหารงานโรงเรียน
- ปฏิบัติงานตามปกติ

41. เครือข่ายผู้ปกครองไม่เห็นด้วยกับมาตรการรักษาความปลอดภัยของโรงเรียน ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ยึดนโยบายเดิมเพราะเป็นมาตรการที่ดีอยู่แล้ว
- ชี้แจงให้ผู้ปกครองเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการการรักษาความปลอดภัยของโรงเรียน
- ในการประชุมให้เครือข่ายผู้ปกครองแสดงความคิดเห็นเพื่อหาข้อสรุปและยุติปัญหา

42. เครือข่ายผู้ปกครองยื่นหนังสือร้องเรียนการบริหารงานของผู้บริหารเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- พุดคุยชี้แจงและรายงานผลการบริหารงานโรงเรียน
- ปฏิบัติงานตามปกติเพราะมั่นใจในการบริหารของตนเอง
- เชิญเครือข่ายผู้ปกครองมาประชุมและรายงานผลการปฏิบัติงานพร้อมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงในการปฏิบัติงาน

43. ผู้ปกครองบางคนไม่เห็นด้วยที่โรงเรียนพานักเรียนไปทัศนศึกษา ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ทำหนังสือขออนุญาตพาเด็กนักเรียนไปทัศนศึกษา และรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ปกครองในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน
- อธิบายให้ผู้ปกครองถึงประโยชน์ในการไปทัศนศึกษา เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี
- ให้ไปทัศนศึกษาตามปกติเพราะเป็นนโยบายการจัดการศึกษาของ กทม.

44. ในการประชุมเครือข่ายผู้ปกครองไม่เห็นด้วยกับการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเนื่องจากต้องการให้สอนมุ่งเน้นแต่ทางด้านวิชาการ ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ยึดนโยบายการจัดการศึกษาของ กทม. เป็นหลัก
- นำแนวคิดของทุกฝ่ายมาหาข้อยุติร่วมกัน
- ชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายการจัดการศึกษาของโรงเรียนให้ที่ประชุมเข้าใจตรงกัน

45. ผู้ปกครองไม่พึงพอใจในการลงโทษเด็กนักเรียน ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- รับฟังความคิดเห็น และแนวคิดมาใช้ในการใช้ในมาตรการลงโทษเด็กนักเรียน
- ปฏิบัติงานตามปกติเพราะในการทำงานต้องมีคนเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย
- ชี้แจงให้ผู้ปกครองเข้าใจถึงมาตรการในการลงโทษเด็กนักเรียน

46. คณะกรรมการสถานศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของโรงเรียนมากเกินไป ไม่เข้าใจถึงบทบาทตัวเอง ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ตัดสินใจบริหารงานโรงเรียนตัวท่านเอง
- ชี้แจงให้เห็นบทบาทและหน้าที่ของแต่ละฝ่ายเพื่อประโยชน์สูงสุดในการ

บริหารงาน

- นำแนวคิดของทุกฝ่ายมาพัฒนาการบริหารงานโรงเรียน

47. ชุมชนไม่พอใจที่โรงเรียนไม่เข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- ในการจัดงานของชุมชนโรงเรียนส่งบุคลากรไปร่วมกิจกรรมทุกครั้ง
- ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ
- ชี้แจงเหตุผลการไม่เข้าร่วมกิจกรรมให้ชุมชนแล้วใจ

48. ชุมชนไม่เข้ามามีส่วนร่วมจัดการศึกษาของโรงเรียนตามบทบาทที่ควรจะเป็น เช่น การร่วมบริหาร การสร้างหลักสูตรท้องถิ่น เนื่องจากไม่ชอบในศรัทธาในตัวผู้บริหาร ท่านจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะใด

- รายงานผลการดำเนินงานของโรงเรียนให้ชุมชนได้รับทราบ
- ในการจัดกิจกรรมของโรงเรียนให้ชุมชนมีส่วนร่วมด้วยทุกครั้ง
- ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของชุมชน

## บรรณานุกรม

- กระจำจ ชันชะกาด. (2544). สาเหตุความขัดแย้ง และวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของ  
ผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด  
เพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- กิติมา ปรีดีดิลก. (2529). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-  
ธนะการพิมพ์.
- กฤษณี คำชาย. (2552). การบริหารความขัดแย้ง. ค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2552, จาก  
[http://www.novabizz.com/NovaAce/Relationship/Conflict\\_Management.htm](http://www.novabizz.com/NovaAce/Relationship/Conflict_Management.htm)
- โกสินทร์ รังสยาพันธ์. (2536). ปรัชญาและคุณธรรม สำหรับครู. กรุงเทพมหานคร:  
กรมการฝึกหัดครู, หน่วยศึกษานิเทศก์.
- เขมิกา โกธิรวัฒน์านนท์. (2552). ความขัดแย้ง. ค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2552, จาก  
[http://www.uniserv.buu.ac.th/forum2/topic.asp?TOPIC\\_ID=2213](http://www.uniserv.buu.ac.th/forum2/topic.asp?TOPIC_ID=2213)
- จรรยารัตน์ จันทูมา, ชลดา ปิ่นแก้ว, ธิดารัตน์ กองบุญ, รุจิสมร คำเมือง, สุภาพร ชุมวรฐายี  
และอารีรัฐ ชังชาดา. (2549). ความขัดแย้ง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย-  
เกษตรศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- จุฑามาศ รุจิรัตนนท์. (2547). การศึกษาสาเหตุความขัดแย้งและวิธีการจัดการกับความ  
ขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขต  
พื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-  
ราชภัฏกาญจนบุรี.
- ทิสนา แจมมณี. (2532). การแก้ความขัดแย้ง. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รุ่งเรือง-  
การพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2522). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-  
เจริญพัฒนา.

- นัฐพร กสิบุตร และเกษมชาติ นเรศเสนีย์. (2553). แนวทางการบริหารจัดการความ-  
ขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารมนุษยสังคม-  
ปริทัศน์*, 12(1), 73-74.
- บุญเที่ยง สะอาด. (2549). สาเหตุและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน  
ตามทัศนะของผู้บริหารและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
นครสวรรค์ เขต 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ-  
เทพสตรี.
- ประชุม โปธิกุล. (2546). การบริหารความขัดแย้งตามสถานการณ์. ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน  
2553, จาก <http://www.idea.moe.go.th/~nithitad/conflict.htm>
- พจนมาลัย สกลเกียรติ. (2552). ความขัดแย้ง. ค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2552, จาก  
[http://www.hrtotai.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=770  
&Itemid=154](http://www.hrtotai.com/index.php?option=com_content&task=view&id=770&Itemid=154)
- พนัส หันนาคินทร์. (2526). การบริหารบุคคลในโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์พินเนส.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2542). การบริหารความขัดแย้ง (*conflict management*). กรุงเทพ-  
มหานคร: สำนักพิมพ์ ว. เพ็ชรสกุล.
- พรรณราย ทัญยประภา. (2532). จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์บิสซิเนสคอมพิวเตอร์เซอร์วิส.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์  
ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ประสานงาน  
ทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา.
- พิพัฒน์ กาลพัฒน์. (2546). การศึกษาระดับความขัดแย้งและระดับการเลือกใช้วิธีบริหาร  
โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี.  
ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2553, จาก [http://www.lib.ubru.ac.th/thesis/Pipat\\_2546/  
title.pdf](http://www.lib.ubru.ac.th/thesis/Pipat_2546/<br/>title.pdf)
- พิมลพรรณ พงษ์สวัสดิ์. (2533). การบริหารความขัดแย้ง. *มิตรครู*, 21, 13-14.

- ไพบูลย์ ฉิ่งทองคำ, ประชุม โปธิกุล และสิทธิพงศ์ สิทธิขจร. (2532). *การจัดการกับความขัดแย้ง*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์กรมการศาสนา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- ศรัทัญญา มงคลศิริ. (2548). *Generation X*. ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2553, จาก <http://www.brandage.com/Modules/DesktopModules/Article/ArticleDetail.aspx?tabID=7&ArticleID=1108&ModuleID=701&GroupID=519>
- ศุวดี ตาปนานนท์. (2542). *การศึกษากระบวนการและวิธีแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครในกลุ่มเขตบูรพา*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สนั่น แก้วปู้วัด. (2528). *จะทำอย่างไรดีกับปัญหาความขัดแย้ง*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมคิด กันมั่ง. (2546). *การศึกษสาเหตุและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรดิษฐ์*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์.
- สมพร เฟื่องจันทร์. (2547). *การบริหารจัดการองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมโภช นพคุณ. (2536). *การบริหารคน กลยุทธ์จัดการความขัดแย้ง*. *วารสารข้าราชการ*, 18, 39.
- สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ (management and organizational behavior)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2552). *วิเคราะห์บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดการศึกษา*. ค้นเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2552, จาก <http://www.onec.go.th/publication/4010003/p0304.htm>
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2534). *ความขัดแย้งการบริหารเพื่อสร้างสรรค์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เลิฟแอนด์ลิฟเพรส.

- อรุณี ขอบพิมาย. (2546). การศึกษาพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร  
โรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- อัญชลี โปธิทอง. (2551). การบริหารการประชาสัมพันธ์และความสัมพันธ์ชุมชน  
(*administration relations and community relations*). กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2530). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รุ่งเรืองสาส์น-  
การพิมพ์.
- Bradley, D. N. (1984). A comparative study of the conflict management  
style uses by women and men in middle management in the Denver  
metropolitan area. *Dissertation Abstracts International*, 45(1), 66-A.
- Chung, K., & Magginson, L. C. (1981). *Organization behavior management  
skills*. New York: Harper & Row.
- Filley, C. A. (1975). *Interpersonal conflicted resolution*. Glenview, IL: Scott,  
Foresman.
- Follett, M. P. (1973). *Dynamic administration: The collected papers of Mary  
Parker Follett*. London: Pitman.
- Howat, G., & London, M. (1980). Attributions of conflict management  
strategies in supervisor subordinate dyads. *Journal of Applied  
Psychology*, 65(1), 172-175.
- Johnson, J., & Johnson, J. (1987). *Joining together*. Englewood Cliffs, NJ:  
Prentice-Hall.
- Kenneth, T. (1979). *Organizational conflict. Organizational behavior*.  
Columbus, OH: Grid.

- Pneuman, R. W., & Bruehl, M. (1982). *Managing conflict: A complete process-centered handbook*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Pondy, L. R. (1967). Organizational conflict: Concepts and model. *Administrative Science Quarterly*, 12(2), 296-320.
- Robbins, S. P. (1983). *Organizational behavior: Concepts, controversies and applications* (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

## ประวัติผู้เขียน



ชื่อ ชื่อสกุล	นางจิตทามาศ เชื้อโฮม
วัน เดือน ปีเกิด	9 มีนาคม 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดอุดรธานี
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จากโรงเรียนพาณิชยการสันติราษฎร์ ปีการศึกษา 2538 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2545
ตำแหน่งหน้าที่ การงานปัจจุบัน	ครูรับเงินเดือนในอันดับ คศ. 1 โรงเรียนการเคหะท่าทราย เขตหลักสี่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

