

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นเครื่องมือของสังคมในการถ่ายทอดความรู้และวัฒนธรรมของสังคมให้แก่ผู้เรียน ซึ่งเป้าหมายในการจัดการศึกษานั้น ย่อมมุ่งหวังในผลสำเร็จของผู้เรียนให้เป็นผู้ที่มีความรู้สามารถช่วยเหลือตนเองและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้โดยไม่ก่อให้เกิดปัญหากับตนเองและสังคม

โรงเรียนประถมศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้กับประชาชนโดยเป็นการศึกษาที่มุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถขั้นพื้นฐาน ให้มีความสามารถอ่านออกเขียนได้ คิดคำนวณได้ มีความสามารถในการประกอบอาชีพตามสมควรแก่วัยและความสามารถและดำรงตนให้เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศ ซึ่งการที่จะทำให้โรงเรียน สามารถดำเนินการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้นั้น จำเป็นจะต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง เช่น ระบบบริหาร ผู้บริหาร ครูอาจารย์ ชุมชน และนักเรียน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ต้องได้รับการผสมผสานและร่วมแรงร่วมใจกันในการที่จะดำเนินการให้การจัดการศึกษาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยในการดำเนินการเหล่านี้ ผู้บริหารนับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด เพราะผู้บริหารจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ควบคุมกำกับดูแลการจัดการศึกษาในโรงเรียน รวมไปถึงการปฏิบัติการต่าง ๆ ในโรงเรียน ล้วนอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของผู้บริหารทั้งสิ้น

ในการบริหารโรงเรียนนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้ความรู้ความสามารถดำเนินการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ โดยความสำเร็จของการบริหารมักจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดการของผู้บริหาร 3 ประเด็น คือ การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงาน การกำหนดภารกิจและกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ และความสามารถในการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมในการทำงานของผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา (เอกชัย กี่สุขพันธ์, 2538) ซึ่งใน 3 ประเด็นดังกล่าว การบริหารคนเป็นประเด็นที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากคนมีอารมณ์ ความรู้สึก ทัศนคติ และความคิดที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องมีความสามารถในการบริหารคน เพื่อให้เกิดความ

ร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองกัน สอดคล้องและประสานสัมพันธ์กันอย่างดี อันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการบริหารโรงเรียนให้ประสบผลสำเร็จนั้น ผู้บริหารจะต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากรทุกฝ่ายในโรงเรียน เช่น ผู้ช่วยผู้บริหาร ครูอาจารย์ นักเรียน รวมไปถึงนักการภารโรง ผู้บริหารในฐานะผู้บริหารจะต้องคอยควบคุมดูแลตลอดจนติดตามการดำเนินงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งในการแบ่งงานของโรงเรียนนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 6 งาน ก็คือ งานวิชาการ งานบุคคล งานกิจการนักเรียน งานธุรการการเงิน งานอาคารสถานที่ และงานสัมพันธ์ชุมชน จากงานที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าทุกงานล้วนมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากัน ดังนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในงานดังกล่าวจะต้องมีการร่วมมือและประสานงานกัน มีการวางแผนและการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งถ้าบุคคลเหล่านี้มีความเข้าใจและมีการรับรู้ในแนวทางที่ตรงกัน การปฏิบัติงานก็จะเป็นไปในทิศทางที่ต้องการแต่ถ้าบุคคลเหล่านี้ มีการรับรู้และเข้าใจในการปฏิบัติงานในทิศทางที่ตรงกันข้ามกันผู้บริหารโรงเรียนต้องพบกับปัญหาที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ปัญหาหนึ่งนั่นคือ ปัญหาความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติและเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ตราบใดที่มนุษย์ยังมีชีวิตอยู่และอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคม ซึ่งธรรมชาติของมนุษย์ย่อมมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ภูมิหลัง ทักษะคติ ค่านิยม ความต้องการในผลประโยชน์ ซึ่งความแตกต่างกันในสิ่งเหล่านี้ ล้วนแต่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ ดังที่ อรุณ รัทธรรม (2526) กล่าวไว้ว่า "ที่ใดมีคน ที่นั่นมีความแตกต่าง ที่ใดมีความแตกต่างที่นั่นมีความขัดแย้ง" ถ้าผู้บริหารสามารถรักษา ระดับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในระดับที่เหมาะสม ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นก็จะส่งผลในด้านสร้างสรรค์ แต่ถ้าผู้บริหารไม่สามารถจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ ความขัดแย้งก็จะเป็นตัวทำลายองค์การ ทำให้บุคคลในองค์การมีความเฉื่อยชา เกิดการแบ่งกลุ่ม แบ่งพรรคแบ่งพวก ซึ่งส่งผลให้ผลงานและการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพลดลง รวมทั้งทำลายขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงเรียนหรือหน่วยงานที่มีคนจำนวนมาก โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้ง ย่อมมีมากขึ้น

ในทางการศึกษานั้น ความขัดแย้งมักจะเกิดจากลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ เกิดขึ้นเมื่อทรัพยากรทางการศึกษามีไม่เพียงพอกับความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มในสถานศึกษา ทรัพยากรในที่นี้อาจเป็นสิ่งที่เห็นได้ และสิ่งที่เห็นไม่ได้ เช่น คน เงิน วัสดุ ตำแหน่ง สถานภาพ หรือเกียรติยศ ประการที่สองความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มแสวงหาทางที่จะควบคุมกิจกรรมงาน หรืออำนาจ ซึ่งเป็นสมบัติของคนอื่นหรือกลุ่มอื่น ความขัดแย้งนี้เป็นผลมาจาก การก้าวถอยในงานหรืออำนาจหน้าที่ของผู้อื่น ประการสุดท้าย ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มไม่สามารถตกลงกันได้เกี่ยวกับเป้าหมายหรือวิธีการในการทำงาน (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2540)

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องเผชิญอยู่ทุกวันเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ มีความเชื่อกันว่าผู้บริหารต้องใช้เวลาประมาณ 20% ของเวลาทำงานทั้งหมดของเขา ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ภายในองค์กร (พรณราย ทรัพย์ะประภา, 2532) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thomas และ Schmidt (1976) พบว่า ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลางใช้เวลาประมาณร้อยละ 20 ของเวลาที่ทำงานเพื่อจัดการกับความขัดแย้ง รวมไปถึงงานวิจัยของ Alexander Hamilton Institute (อ้างใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2540) พบว่า ผู้บริหารใช้เวลาเพื่อจัดการกับความขัดแย้งเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 25 สำหรับผู้บริหารระดับกลางใช้เวลาถึงร้อยละ 30 ในการจัดการกับความขัดแย้งในองค์กรทางการศึกษาก็เช่นเดียวกัน ที่ย่อมมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นภาระหน้าที่อันสำคัญยิ่งของผู้บริหารที่จะต้องศึกษาและเรียนรู้ที่จะแก้ไขความขัดแย้งเพื่อให้เกิดผลดีกับสถานศึกษา เพราะการบริหารความขัดแย้งเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร

ในปัจจุบัน ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ เกิดขึ้นแตกต่างกัน บางแห่งความขัดแย้งมีมากบางแห่งความขัดแย้งมีน้อยทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของโรงเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงเรียนที่มีบุคลากรมาก กลไกการทำงานยิ่งมากความขัดแย้งก็ยิ่งมากขึ้นซึ่งกลวิธีในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารนั้น ผู้บริหารแต่ละคนจะแก้ปัญหาไม่เหมือนกัน แม้จะเป็นปัญหาในลักษณะเดียวกันด้วยเหตุนี้เองในฐานะนักบริหารจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจและเรียนรู้ที่จะแก้ไขความขัดแย้ง หรือควบคุมความขัดแย้งให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร แทนที่จะปล่อยให้ปัญหาความขัดแย้งทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสาเหตุและวิธีแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน โดยโรงเรียนที่ทำการศึกษานั้นเป็นโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การประถมศึกษาแห่งชาติที่มีจำนวนนักเรียนมากกว่า 1,500 คน ซึ่งถือได้ว่าเป็นโรงเรียนที่มีจำนวน บุคลากรในโรงเรียนไม่ว่าจะเป็นครูอาจารย์ นักเรียน ลูกจ้าง รวมไปถึง แผนก ฝ่าย หมวด ตลอดจน สายการบังคับบัญชาที่มากที่สุดถ้าเทียบกับโรงเรียนขนาดอื่น ๆ ดังนั้นเมื่อมีบุคลากรปฏิบัติงานร่วม กันมากแนวโน้มในการเกิดความขัดแย้งย่อมมีสูง ซึ่งสอดคล้องกับ ทวีชัย วรเทพพุดมิพงษ์ (อ้างถึงใน วีระพงษ์ แสนโกชน์, 2533) ที่กล่าวไว้ว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่เสมอทุกหน่วยงาน หรือทุก องค์การจะแตกต่างกันเฉพาะความรุนแรงของความขัดแย้งเท่านั้นกล่าวคือ ถ้าหน่วยงานไหนมีขนาด ใหญ่ มีคนทำงานร่วมกันเป็นจำนวนมาก สมาชิกมีภูมิหลังทางการศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม และ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมากเพียงไร จำนวนความขัดแย้งและความรุนแรงของปัญหาก็คือ มากตามไปด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงอยากทำการศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งในโรงเรียนประถมศึกษาตลอดจน วิธีการที่ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ใช้ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียน โดย ผลการวิจัยที่ได้สามารถที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อโรงเรียนและ ยังสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในระดับผู้บริหารต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุและวิธีการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครูอาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ
2. เพื่อเปรียบเทียบสาเหตุและวิธีการแก้ไขความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียน ประถมศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหารและครูอาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาสาเหตุและวิธีการแก้ไขความขัดแย้งในโรงเรียน ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหารและครูอาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่เป็นผู้บริหารและครูอาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติที่มีจำนวนนักเรียนมากกว่า 1,500 คน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 170 โรงเรียน ได้ประชากรที่เป็นผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 170 คน และครูอาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ โรงเรียนละ 1 คน ได้จำนวน 170 คน รวมประชากรและกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 340 คน

2. การศึกษาสาเหตุความขัดแย้งใช้กรอบแนวคิดตามทฤษฎีของ Robbins (1990) ซึ่งกำหนดสาเหตุความขัดแย้งไว้ 8 ประการ คือ

1. รูปแบบที่เป็นทางการมีน้อย (Low Formalization)
2. การพึ่งพาอาศัยใช้ทรัพยากรอย่างเดียวกัน (Dependence on Common Scarce Resources)
3. ความแตกต่างในเกณฑ์ประเมินผลและระบบการให้รางวัลผลตอบแทน (Difference in Evaluation Criteria and Reward System)
4. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participative Decision Making)
5. ความแตกต่างของสมาชิกด้วยกัน (Heterogeneity of Member)
6. ความไม่ลงรอยในสถานภาพ (Status Incongruence)
7. ความไม่พอใจในบทบาท (Role Dissatisfaction)
8. การบิดเบือนข่าวสาร (Communication Distortions)

3. วิธีการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหารศึกษาได้จากกรณีศึกษาวิเคราะห์เหตุการณ์การแก้ไขความขัดแย้งซึ่งได้วิธีการแก้ไขความขัดแย้ง 7 วิธีคือ

1. ผู้บริหารไม่สนใจโดยปล่อยให้สมาชิกหรือหน่วยงานแก้ไขความขัดแย้งเอง
2. ผู้บริหารหาทางไกล่เกลี่ยประนีประนอม
3. ผู้บริหารร่วมเจรจาต่อรองหรือหาทางแก้ปัญหาร่วมกัน
4. ประชุมชี้แจงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วหาทางแก้ปัญหานั้นสาเหตุ
5. กำหนดเป้าหมายงานหรือให้ทำงานร่วมกัน
6. กำหนดกฎระเบียบข้อบังคับหรือคำสั่งให้ชัดเจน
7. ใช้อำนาจหรือคำสั่งให้ยอมรับ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง สภาพการณ์ที่คนหรือกลุ่มคนเกิดความไม่เข้าใจกัน มีความรู้สึกไม่พึงพอใจ หรือคับข้องใจที่จะปฏิบัติงาน (เอกชัย กี่สุขพันธ์, 2538)

สาเหตุความขัดแย้ง หมายถึง ปัจจัยหรือ สภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในโรงเรียน โดย Stephen Robbins (1990) ได้กล่าวถึงสาเหตุความขัดแย้งไว้ 8 ประการ คือ

1. รูปแบบที่เป็นทางการมีน้อย หมายถึง ความขัดแย้งเกิดจาก การจัดโครงสร้างของหน่วยงานไม่มีรูปแบบที่แน่นอน ทำให้เกิดการก้าวก่างาน การทำงานซ้ำซ้อน และขาดความยืดหยุ่น
2. การพึ่งพาอาศัยโดยใช้ทรัพยากรอย่างเดียวกัน หมายถึง ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล จำเป็นที่จะต้องใช้ทรัพยากรอย่างเดียวกันที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้เกิดการแข่งขันและแย่งกันใช้ทรัพยากร
3. ความแตกต่างในเกณฑ์ประเมินผลและระบบการให้รางวัลหมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้รับการประเมินผลงานหรือได้รางวัลผลตอบแทนที่แตกต่างกัน เช่น การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน
4. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจาก ความแตกต่างทางความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ความรู้ ความเข้าใจตลอดจนวิธีการทำงานระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล

5. ความแตกต่างของสมาชิก หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจาก ความแตกต่างของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็น ความรู้ความสามารถ อายุ การศึกษา สภาพสังคม ภูมิหลัง ฯลฯ เมื่อมาทำงานร่วมกันทำให้ความร่วมมือและการประสานงานกันมีน้อย

6. ความไม่ลงรอยในสถานภาพ หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจากบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เกิดการไม่ลงรอยในสถานภาพ หรือความไม่เท่าเทียมกันทางสถานภาพ เช่น บุคคลที่มีสถานภาพ ต่ำกว่าได้รับการยกย่องมากกว่าคนที่มีสถานภาพสูงกว่าหรือผู้มีสถานภาพต่ำไปสั่งงานผู้มีสถานภาพสูงกว่า

7. ความไม่พอใจในบทบาท หมายถึงความขัดแย้งที่เกิดจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลไม่พอใจในตำแหน่งหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายหรือไม่สมหวังในบทบาทหรือสถานภาพที่คาดหวังไว้

8. การบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ความขัดแย้งเกิดจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างหรือได้รับข้อมูลไม่เพียงพอ บิดเบือน กำกวมหรือการปกปิดข้อมูลโดยเจตนาจนก่อให้เกิดความเข้าใจที่แตกต่างกันหรือการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารทำให้เกิดความขัดแย้งกัน

การแก้ไขความขัดแย้ง หมายถึงวิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการแก้ไขความขัดแย้งหรือลดปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียน

1. ผู้บริหารไม่สนใจโดยปล่อยให้สมาชิกหรือหน่วยงานแก้ไขความขัดแย้งเองหมายถึง เมื่อมีความขัดแย้งในโรงเรียน ผู้บริหารจะไม่สนใจในปัญหาที่เกิดขึ้นโดยปล่อยให้คู่อริหรือสมาชิกในหน่วยงานแก้ไขความขัดแย้งเอง

2. ผู้บริหารหาทางไกล่เกลี่ยประนีประนอม หมายถึง เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นในโรงเรียนผู้บริหารจะทำการไกล่เกลี่ยคู่อริ โดยชี้ให้เห็นถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ

3. ผู้บริหารร่วมเจรจาต่อรองหรือหาทางแก้ปัญหาร่วมกัน หมายถึง เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นผู้บริหารจะเข้าร่วมเจรจาต่อรองและหาทางแก้ปัญหาร่วมกันเพื่อให้เกิดความพอใจทั้งสองฝ่าย

4. ประชุมชี้แจงถึงปัญหาที่เกิดขึ้น หมายถึง เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นในโรงเรียนผู้บริหารจะนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาประชุมชี้แจงและหาสาเหตุของปัญหาแล้วหาทางแก้ไข

5. กำหนดเป้าหมายงานหรือให้ทำงานร่วมกัน หมายถึง เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นในโรงเรียนผู้บริหารจะกำหนดเป้าหมายงานหรือให้คู่อริทำงานร่วมกัน

6. กำหนดกฎระเบียบข้อบังคับหรือคำสั่งให้ชัดเจน หมายถึง เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นในโรงเรียน ผู้บริหารจะกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือคำสั่งให้ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

7. ใช้อำนาจหรือคำสั่งให้ยอมรับ หมายถึง เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นในโรงเรียน ผู้บริหารจะใช้อำนาจหรือคำสั่งตัดสินปัญหา

ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา หมายถึง ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียน อาจารย์ใหญ่และครูใหญ่ รวมถึงผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้รักษาการในตำแหน่งที่กล่าวมาข้างต้นที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติที่มีจำนวนนักเรียนมากกว่า 1,500 คน

โรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ หมายถึง โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติที่เปิดสอนตั้งแต่ ชั้นก่อนประถมศึกษาถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 หรือชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (กรณีที่โรงเรียนอยู่ในโครงการขยายโอกาสทางการศึกษา) ที่มีจำนวนนักเรียนมากกว่า 1,500 คน

ครูอาจารย์ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติการสอนและปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ

การรับรู้ หมายถึง การประเมินพฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออกในการแก้ไขความขัดแย้งตามความรู้สึกหรือใช้ประสบการณ์เดิมของแต่ละคนในการพิจารณา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

การวิจัยนี้ จะทำให้ทราบถึงสาเหตุและวิธีการแก้ไขความขัดแย้งในโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรในระดับผู้บริหารต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูอาจารย์ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียน ประถมศึกษาขนาดใหญ่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติจำนวน 170 โรงเรียน โดยผู้บริหารใช้ประชากรในการวิจัยมีจำนวน 170 คน ส่วนครูอาจารย์ใช้กลุ่มตัวอย่างโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ โรงเรียนละ 1 คน รวม 170 คน รวมประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 340 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน โดยแต่ละตอนมี 2 ชุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามของผู้บริหารและของครูอาจารย์ มีลักษณะดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียน (ผู้บริหารและครูอาจารย์ใช้แบบเดียวกัน)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสาเหตุและวิธีการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน ประถมศึกษาขนาดใหญ่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (ผู้บริหารและครูอาจารย์ใช้แบบเดียวกัน) ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วนคือ

1. สาเหตุความขัดแย้งในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีของ Robbins (1990) ซึ่งจำแนกสาเหตุของความขัดแย้งไว้ 8 สาเหตุ คือ

- 1) รูปแบบที่เป็นทางการมีน้อย
- 2) การพึ่งพาอาศัยโดยใช้ทรัพยากรอย่างเดียวกัน
- 3) ความแตกต่างในเกณฑ์ประเมินผลและระบบการให้รางวัล
- 4) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 5) ความแตกต่างของสมาชิก
- 6) ความไม่ลงรอยในสถานภาพ
- 7) ความไม่พอใจในบทบาท

8) การบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร

2. วิธีการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัด

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ
แนวคำตอบได้จากการวิเคราะห์ทฤษฎีการแก้ไขความขัดแย้งซึ่งได้วิธีการแก้ไขความขัดแย้ง 7 วิธีคือ

1. ผู้บริหารไม่สนใจโดยปล่อยให้สมาชิกหรือหน่วยงานแก้ไขความขัดแย้งเอง
2. ผู้บริหารหาทางไกล่เกลี่ยประนีประนอม
3. ผู้บริหารร่วมเจรจาต่อรองหรือหาทางแก้ปัญหาด้วยกัน
4. ประชุมชี้แจงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วหาทางแก้ปัญหาที่สาเหตุ
5. กำหนดเป้าหมายงานหรือให้ทำงานร่วมกัน
6. กำหนดกฎระเบียบข้อบังคับหรือคำสั่งให้ชัดเจน
7. ใช้อำนาจหรือคำสั่งให้ยอมรับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ออกหนังสือถึง
เลขาธิการคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เพื่อขอหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย
จากเลขาธิการคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติถึงผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นประชากร และ
กลุ่มตัวอย่าง ทุกโรงเรียนเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและส่งคืนแบบสอบถามทาง
ไปรษณีย์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ ใช้การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับ สาเหตุความขัดแย้งในโรงเรียน ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครู

อาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ
วิเคราะห์ข้อมูลโดย การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การเปรียบเทียบสาเหตุ
ความขัดแย้ง ระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มใช้ค่าที (t-test) ส่วนการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
ค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) เมื่อพบ

ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็ดำเนินการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของ Henry Scheffe (Scheffe Method)

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหาร ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครูอาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ วิเคราะห์ข้อมูลโดย การแจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. ค่าร้อยละ (%)
2. ค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X})
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
4. ค่าที (t-test)
5. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA)

ลำดับขั้นการวิจัย

บทที่ 1 กล่าวถึง ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และลำดับขั้นการวิจัย

บทที่ 2 กล่าวถึง ความหมายของความขัดแย้ง แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง รูปแบบ/ประเภทของความขัดแย้ง ผลของความขัดแย้ง สาเหตุความขัดแย้ง แบบพฤติกรรมในการแก้ไขความขัดแย้ง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 เสนอวิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

รายการอ้างอิง

ภาคผนวก

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์