



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 7 (2535-2539) ได้กำหนดหน้าที่ของโรงเรียนมัธยมศึกษาเอาไว้ว่ามีหน้าที่จัดการศึกษาให้แก่เด็กในระดับสูงกว่าระดับประถมศึกษา เพื่อมุ่งให้เกิดได้ค้นพบความต้องการ ความรู้ความถนัดของตนเอง เพื่อนำไปประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ตามอัธยาศัยรวมทั้งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และทักษะทางสังคม สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีสันติสุข และเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา

ในการที่จะบริหารงานเหล่านี้ให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีคุณภาพ ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากรทุกฝ่ายในโรงเรียน เช่น ผู้บริหาร ผู้ช่วย-ผู้บริหาร ครูอาจารย์ ผู้บริหารในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน ที่จัดการศึกษาตามแผนนโยบายระดับชาติและระดับกรม นับเป็นตำแหน่งที่สำคัญเพราะเป็นผู้ที่วางแผนการดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมดูแลและนิเทศงาน ตลอดจนการติดตามและประเมินผลงานด้านวิชาการ การปกครอง ชุกรการหรือบริหารงานทั่วไป ความสัมพันธ์กับชุมชน ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียน มีหน้าที่ปฏิบัติงานในฐานะผู้ช่วยหัวหน้าสถานศึกษา ซึ่งมีความรับผิดชอบปริมาณและคุณภาพงาน และปฏิบัติงานหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ครูอาจารย์ ปฏิบัติงานในฐานะผู้สอนหรือสนับสนุนการสอน และงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จากหน้าที่จะเห็นได้ว่าบุคคลทั้งสามกลุ่มนี้ต้องมีการประสานงาน มีการวางแผนงานร่วมกันเพื่อการนำนโยบายปฏิบัติให้ตรงกัน ถ้าบุคคลทั้งสามกลุ่มนี้ไม่มีความเข้าใจและการรับรู้ที่ตรงกันในเรื่องแนวทาง/แผนงานแล้ว พฤติกรรมที่แสดงออกก็จะเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีการรับรู้ที่เหมือนหรือคล้ายกัน แล้วอาจทำให้ไม่มีความขัดแย้งซึ่งกันและกันขึ้นได้หรือถ้ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น ความขัดแย้งนั้นก็จะ เป็นไปในทางสร้างสรรค์ มีคุณประโยชน์ ทำให้

หน่วยงานก็จะมีได้รับการพัฒนา สร้างความเจริญเติบโต มีการร่วมแรงร่วมใจกันในการทำงาน รักใคร่สามัคคีกัน การที่ผู้บริหารจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาและวิธีการแก้ไขความขัดแย้งเป็นอย่างดี เพราะความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติและเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะเมื่อมีคนมาอยู่รวมกัน คนทุกคน มีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ภูมิหลัง ทัศนคติ ค่านิยม ความต้องการในผลประโยชน์ ฯลฯ ความแตกต่างกันในสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่สามารถจะทำให้เกิดความขัดแย้งต่อกันขึ้นมาได้ ดังที่อรุณ รักธรรม (2526) กล่าวว่า "ที่ใดมีคน ที่นั่นมีความแตกต่าง ที่ใดมีความแตกต่าง ที่นั่นมีความขัดแย้ง" แต่ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้น ถ้าผู้บริหารสามารถจัดการได้อย่างเหมาะสมหรือจัดระดับความขัดแย้งให้มีความพอเหมาะ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นก็จะส่งผลในด้าน การสร้างสรรค์ ตรงกันข้ามถ้าผู้บริหารไม่สามารถ จัดการความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่พอเหมาะได้ ความขัดแย้งนั้นก็จะเป็นตัวทำลายองค์การ รอคยทำให้บุคคลในองค์การมีความเฉื่อยชา เกิดการแบ่งกลุ่มแบ่งพวก เกิดความคับข้องหมองใจ การสื่อสารถูกบิดเบือน ผลงาน/การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพลดลง รวมทั้งทำลายขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ยุ่งานตรงเรียน หรือหน่วยงานที่มีคนเป็นจำนวนมาก กลไกการทำงานยิ่งซับซ้อนสับสน โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งต่อกันยิ่งเพิ่มขึ้น

สมาคมจัดการธุรกิจแห่งอเมริกา (America Management Association) ได้ทำการสำรวจและวิจัยจากผู้บริหารในองค์กรต่าง ๆ พบว่าผู้บริหารต้องใช้เวลาประมาณ 24% ยุ่งเกี่ยวกับ การบริหารงานความขัดแย้งในองค์กร (อ้างานในที่พิพย์ สมเกียรติกุลและสมโรจน์ นพคุณ , 2536) ซึ่งนับเป็นการใช้เวลาประมาณ 1 ใน 4 ของเวลาการทำงานทั้งหมด โดยเฉพาะในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา การบริหารความขัดแย้งได้เพิ่มระดับความสำคัญขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งทำลายความสามารถ และทักษะของผู้บริหารเป็นอย่างมาก จึงเป็น เรื่องที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารที่ต้อง เรียนรู้การจัดการความขัดแย้ง โดยสาเหตุหนึ่งของการเกิดความขัดแย้ง เป็นเพราะการรับรู้ในพฤติกรรม การแก้ไขความขัดแย้งต่างกัน โดยเฉพาะการรับรู้ที่ ทำให้คนมีข้อมูลแตกต่างกัน เหตุการณ์เดียวกัน ย่อมมีคนจำนวนมาก การรับรู้ก็มีโอกาสที่จะแตกต่างกันมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการขัดแย้งระหว่างกันมีโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้นได้ง่ายหรือสูงขึ้น ตรงกับความคิดของ Stoner, Robbins,

อรุณ รักธรรม และอุทัย ธีรภูมิต ที่ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่าสาเหตุหนึ่งของการเกิดความขัดแย้งก็คือการรับรู้ที่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ เช่น ทักษะคติ ค่านิยม ประสบการณ์ การสื่อสารถูกบิดเบือน การแปลความหมายของข้อมูลานเรื่องเดียวกันแตกต่างกัน ตามเกณฑ์มาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการครู กรมสามัญศึกษา (2535) กำหนดให้โรงเรียนมีผู้ช่วยผู้บริหาร ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ช่วยหัวหน้าสถานศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ปริมาณงานและคุณภาพงาน และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ผู้ช่วยผู้บริหารมีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการ ซึ่งงานการปฏิบัติงาน ผู้ช่วยผู้อำนวยการและผู้ช่วยการโรงเรียน มีความใกล้ชิด มีโอกาสรับรู้ถึงแนวคิด วิธีการทำงาน และพฤติกรรมต่างๆ ในการดำเนินการของกันและกันมาก โดยเฉพาะในกรณีของผู้ช่วยผู้อำนวยการ มีปัญหาในการดำเนินงานหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้ ก็จะต้องนำปัญหาและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อรับทราบและพิจารณาหาทางแก้ไข ฉะนั้นผู้ช่วยผู้อำนวยการและผู้ช่วยการ จึงควรทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจ มีการรับรู้ที่สอดคล้องกัน

โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ซึ่งผู้บริหารมีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยการนั้น เป็นโรงเรียนที่มีบุคลากรจำนวนมาก ตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา (2532) ได้กำหนดไว้ว่า โรงเรียนขนาดใหญ่คือโรงเรียนที่มีจำนวนนักเรียน 1,500 คน หรือมีจำนวนห้องเรียน 42 ห้องขึ้นไป ถ้าหากคิดอัตราจำนวนครูตามเกณฑ์มาตรฐานอัตรากำลังข้าราชการครู กรมสามัญศึกษาแล้วจะพบว่าโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ จะมีครูโดยเฉลี่ยประมาณ 100 คน (หนังสือสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู (ก.ค.) ที่ ศช.1504/21415 ลงวันที่ 18 พฤศจิกายน 2534) ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งว่า บุคคลสามกลุ่ม คือ ผู้ช่วยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน และครูอาจารย์ มีการรับรู้ในพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหารเหมือนหรือต่างกันอย่างไร เพราะถ้าบุคคลสามกลุ่มนี้ มีการรับรู้ในพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหารที่แตกต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่าโอกาสที่บุคคลสามกลุ่มนี้จะเกิดความขัดแย้งกันเองมีโอกาที่จะเกิดขึ้นได้สูง และย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของโรงเรียนอย่างแน่นอน

จากสถิติจำนวนห้องเรียน โรงเรียน นักเรียน และจำนวนครูของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่าเขตการศึกษา 11 มีจำนวนห้องเรียน จำนวนนักเรียนมากเป็น ลำดับที่ 1 มีจำนวนโรงเรียน และจำนวนครู มากเป็นลำดับที่ 2 (ไม่นับเขตการศึกษากรุงเทพมหานคร) ดังสถิติการศึกษาเมื่อปีการศึกษา 2536 ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงสถิติจำนวนห้องเรียน นักเรียน โรงเรียนและจำนวนครู สังกัดกองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา ปีการศึกษา 2536 จำแนกตามเขตการศึกษา

เขตการศึกษา	จำนวน ห้องเรียน	จำนวน นักเรียน	จำนวน โรงเรียน	จำนวน ครู
1	3,341	133,022	98	7,124
2	944	34,357	53	2,067
3	4,583	181,921	153	9,541
4	1,480	57,387	61	2,842
5	2,879	109,887	130	5,979
6	2,962	111,397	129	6,276
7	4,736	181,094	209	8,737
8	4,416	171,176	178	8,708
9	5,130	201,994	220	9,260
10	5,804	224,335	268	10,842
11	6,395	250,545	253	10,497
12	3,659	140,315	146	6,803

(ฝ่ายสถิติและข้อมูล กองแผนงาน กรมสามัญศึกษา, 2537)

จากจำนวนบุคลากรที่มีมากเช่นนี้และเขตการศึกษา 11 เป็น เขตการศึกษาที่ประชาชน ส่วนใหญ่มีฐานะยากจน ประกอบอาชีพทำนาเป็นส่วนใหญ่ และในฤดูแล้งก็จะมีการอพยพเข้ามา ทำงานทำในกรุงเทพฯ ซึ่งมีผลกระทบต่อการจัดการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึง เลือกที่จะ ศึกษาพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหาร ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหาร ตามการรับรู้ของผู้บริหาร และครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหาร ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11

สมมติฐานการวิจัย

พฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหาร ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11 มีความแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหาร ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11

2. การศึกษาพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหาร อาศัยกรอบแนวคิดตาม ทฤษฎีของ Johnson & Johnson (1987) ซึ่งจำแนกพฤติกรรมในการแก้ไขความขัดแย้งออก เป็น 5 พฤติกรรม คือ

1. พฤติกรรมการถอนตัว (Withdrawing)
2. พฤติกรรมการใช้อำนาจ (Forcing)
3. พฤติกรรมลိ้มพันสภาพ (Smoothing)
4. พฤติกรรมการประนีประนอม (Compromising)
5. พฤติกรรมการริ้ออำนาจ (Confronting)

ทวณอญน

คาริยามศัพท์ในการวิจัย

"พฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้ง" หมายถึงการกระทำหรือการแสดงออกของผู้บริหาร ในการจัดการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพื่อให้ระดับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีความเหมาะสม เกิด ประโยชน์ในการบริหารงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 พฤติกรรม ด้วยกัน คือ

1. พฤติกรรมการถอนตัว ผู้บริหารที่มีลักษณะนี้ มักจะหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญหน้า กับ สถานการณ์ที่มีความขัดแย้งโดยตรง แต่จะรอโอกาสที่จะเข้าไปแก้ไขความขัดแย้งเมื่อสถานการณ์ มีความเหมาะสม เขาจะไม่สนใจทั้งเป้าหมายของงานและความสัมพันธ์กับคนอื่น

2. พฤติกรรมการใช้อำนาจ ผู้บริหารที่มีลักษณะนี้ จะแก้ไขความขัดแย้ง โดยยึดเป้า หมายงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด มักจะใช้อำนาจในการบังคับให้คนอื่นยอมรับความคิดหรือแนวทาง การแก้ไขปัญหาตามที่เขากำหนด

3. พฤติกรรมลိ้มพันสภาพ ผู้บริหารที่มีลักษณะนี้ มักจะเน้นเป้าหมายของงานน้อยกว่า ความสัมพันธ์กับคนอื่น ต้องการการยอมรับ หรือความชอบพอกจากคนอื่นมากกว่าเป้าหมายของงาน

4. พฤติกรรมการประนีประนอม ผู้บริหารที่มีลักษณะนี้ จะยอมลดเป้าหมายลงบ้าง เพื่อให้คนอื่นได้รับความพอใจและสามารถรักษาความสัมพันธ์กับคนอื่นไว้ได้เช่นกัน เน้นการแก้ไข ความขัดแย้งในลักษณะยอมเสียบางส่วนและได้เพียงบางส่วน

5. พฤติกรรมการเผชิญหน้า ผู้บริหารที่มีลักษณะนี้ จะเน้นเป้าหมายความสำเร็จ ของ งานและความสัมพันธ์กับคนอื่นด้วย เขาเชื่อว่าปัญหาทุกปัญหามีวิธีการแก้ไข ถ้าทุกคนหันหน้าเข้า ปรึกษาหารือกันด้วยเหตุผล

"การรับรู้" หมายถึง การประเมินพฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออกในการแก้ไขความขัดแย้ง ตามความรู้สึกหรืออาชีพประสบการณ์เดิมของแต่ละคนในการพิจารณา

"โรงเรียนมัธยมศึกษา" หมายถึงโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ที่มีนักเรียนตั้งแต่ 1,500 คนขึ้นไป หรือมีห้องเรียนตั้งแต่ 42 ห้องเรียนขึ้นไป

"ผู้บริหารโรงเรียน" หมายถึงผู้อำนวยการโรงเรียน และผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน รวมทั้งผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากกรมสามัญศึกษาให้เป็นผู้รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียน หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11

"ครูอาจารย์" หมายถึง ผู้ปฏิบัติการสอน และปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการสอนในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11

"เขตการศึกษา 11" หมายถึง จังหวัดที่ตั้งอยู่ในเขตการศึกษา 11 ซึ่งมี 5 จังหวัด ได้แก่จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ และจังหวัดศรีสะเกษ

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

การวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหาร ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครูอาจารย์ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11 ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการจัดการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรระดับผู้บริหารในโอกาสต่อไป

วิเคาเนนการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร

ประชากร

ประชากรที่ำชันการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 48 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 192 คน ครูอาจารย์ จำนวน 5,306 คน จากโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11 จำนวน 48 โรงเรียน

กลุ่มตัวอย่างประชากร

กลุ่มตัวอย่างประชากร 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 240 คน แบ่งเป็น

ผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 48 คน

ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 192 คน

โดยเหตุที่ำนอนาคตกุ่มประชากรดังกล่าว อาจมีการเปลี่ยนแปลงไป จึงได้กำหนดให้ทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างประชากร

กลุ่มที่ 2 ครู อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 5,306 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejice and Morgan (1970) ได้จำนวน 357 คน แบ่งกลุ่มตามอัตราส่วนครูอาจารย์ แล้วจับสลากรายชื่อตามจำนวนที่คำนวณได้ านแต่ละโรงเรียนทั้ง 48 โรงเรียน

รวมกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งสิ้น 597 คน

2. เครื่องมือที่ำชันการวิจัย

ไว้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบกำหนดไว้ให้เลือกตอบ (Check-list) โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ภูมิภาคการศึกษา ตำแหน่งและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ำนโรงเรียน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11 ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีของ Johnson and Johnson (1987) ซึ่งจำแนก พฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้ง ออกเป็น 5 พฤติกรรม คือ

1. พฤติกรรมการถอนตัว
2. พฤติกรรมการใช้อำนาจ
3. พฤติกรรมสัมพันธ์ภาพ
4. พฤติกรรมการประนีประนอม
5. พฤติกรรมการเผชิญหน้า

แบบสอบถามทั้ง 2 ชุดนี้ แปลและเรียบเรียงจากแบบสอบถามพฤติกรรมการแก้ไข ความขัดแย้ง How I Act In Conflicts ของ Johnson and Johnson (1987) นำมา ปรับปรุงกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ปรับปรุงแก้ไข และจัดส่งให้กลุ่มตัวอย่างประชากรเพื่อรวบรวมข้อมูล

3. การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยขอความร่วมมือ จากบัณฑิตวิทยาลัย คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ออกหนังสือถึงผู้อำนวยการกองการ มัธยมศึกษา เพื่อขอหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากผู้อำนวยการกองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา ไปถึงผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประชากรทุกโรงเรียน และขอความร่วมมือ จากผู้ตอบแบบสอบถามให้ส่งคืนผู้วิจัยทางไปรษณีย์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหาร ตามการรับรู้ ของผู้บริหารและครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11 จะใช้ วิธีหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการหาค่า F-test

การคำนวณทั้งหมด ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-X (Statistical Package for the Social Sciences Version X) ของสถาบันคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลำดับขั้นตอนการเสนอข้อมูล

บทที่ 1 กล่าวถึง ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐานการวิจัย ขอบเขตการวิจัย คำนียามศัพท์ในการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยและวิธีดำเนินการวิจัยโดยย่อ

บทที่ 2 กล่าวถึง ความหมายของความขัดแย้ง แนวคิด/ทักษะเกี่ยวกับความขัดแย้ง สาเหตุความขัดแย้ง กระบวนการความขัดแย้ง แบบความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียน พฤติกรรมบุคคลเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง กลยุทธ์การจัดการการความขัดแย้ง ผู้บริหารกับเทคนิค/ทักษะในการจัดการความขัดแย้ง ผลดีของความขัดแย้ง ผลเสียของความขัดแย้ง เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 เสนอวิธีการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ประชากร เครื่องมือทำชิ้นงานการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 เสนอการวิเคราะห์และผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

รายการอ้างอิง

ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย