

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

องค์การจัดเป็นที่รวมของบุคคลเพื่อประกอบกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ บุคลากรในองค์การถือว่าเป็นหัวใจขององค์การ บุคลากรเป็นตัวการที่ช่วยให้กลไกต่างๆในองค์การดำเนินต่อไป บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรและองค์ประกอบที่มีค่าที่สุดขององค์การ (วิภาวี เจียมบุศย์, 2544, หน้า 1) โดยถือว่าบุคลากรเป็นปัจจัยเบื้องต้นของการผลิต แม้ว่าในบางองค์การจะใช้เครื่องจักรในการผลิตแต่องค์การก็ต้องอาศัยบุคคลเป็นผู้ออกคำสั่งและควบคุมเครื่องจักร บุคคลจึงเป็นทุนที่องค์การได้ลงทุนไว้ กิจกรรมขององค์การจะประสบความสำเร็จได้ดีนั้นส่วนใหญ่มีผลมาจากความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในการทำงานทั้งสิ้น การที่บุคลากรให้ความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้บริหารจึงให้ความสำคัญกับการบริหารบุคลากรเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกัน ประสานความสัมพันธ์กันอย่างดี อันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

ในสภาพปัจจุบันองค์การและหน่วยงานต่างๆมีขนาดใหญ่ มีความซับซ้อนขององค์การ และมีความแตกต่างของงานเมื่อบุคคลมาร่วมงานกันเป็นกลุ่มใหญ่ จะพบความแตกต่างในกลุ่มบุคคล ความแตกต่างของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับพื้นฐานชีวิต ประสบการณ์ บุคลิกภาพ รูปแบบการดำเนินชีวิต ทักษะคติ จุดมุ่งหมาย ค่านิยม ความต้องการและวิธีการทำงาน (สมบัติ ไชยวงศ์, 2541, หน้า 12) ความเชื่อพื้นฐานนั้นบุคคลแต่ละคนย่อมมีเอกลักษณ์ ประจำตัวซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของตน ความแตกต่างดังกล่าวเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในหน่วยงานของทุกองค์การย่อมมีความขัดแย้งเกิดขึ้น อาจเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือระหว่างกลุ่ม ความขัดแย้งจึงเป็นเหตุการณ์ที่ปรากฏขึ้นตามธรรมชาติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคม (พรนพ พุกกะพันธ์, 2542, หน้า 143) การทำงานใดๆ ก็ตามย่อมต้องมีปัญหาความขัดแย้งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ในการบริหารองค์การบางโอกาสความขัดแย้งก็มีความจำเป็นเพราะความขัดแย้งก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงหากองค์การใดไม่มีการเปลี่ยนแปลงองค์การนั้นจะไม่เจริญก้าวหน้า (นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์, 2542, หน้า 21)

พระธรรมปิฎก มีความเห็นว่า “คนไทยเหมือนไก่อยู่ในเข่ง” จิกตีกันรำไปรอเวลาถูกนำไปเชือด ขาดจุดมุ่งหมายร่วมกัน สภาพไก่อยู่ในเข่งจิกตีกันรำไปมิให้เห็นทุกหนทุกแห่งในสังคมที่ขาดจุดมุ่งหมายร่วมกันหลังยอมกระจัดกระจายไปในทางต่างๆหรือไปจิกตีกันกระทบกระทั่งกัน แล้วก็ขัดแย้งตั้งแต่ระดับใหญ่ที่สุดในประเทศจนถึงเล็กที่สุด (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), 2541, หน้า 10) สังคมเช่นนี้ทำอะไรสำเร็จได้ยากแต่พินาศได้ง่าย เนื่องจากทุก

แห่งเต็มไปด้วยความขัดแย้ง แยกแยกไม่ร่วมมือ มีความเป็นปฏิปักษ์ มีการนินทาว่าร้าย ปลอ่ยข่าว เขียนใบปลิวโจมตีเรียกว่าสังคมไทยมีสภาพความเป็นลบ หรือทุกข์สัมพันธสูง (ประเวศ วะสี, 2542, หน้า 42-44) ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารสวนมากจะคิดว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี ความร่วมมือเท่านั้นเป็นสิ่งที่ดี แม้ว่าความขัดแย้งจะเป็นสิ่งที่ไม่ดี ก่อให้เกิดผลเสียกับบุคคล และองค์กร แต่บางครั้งความขัดแย้งก็ก่อให้เกิดผลดีเช่นกัน ความขัดแย้งจึงเป็นเรื่องปกติวิสัย อย่างหนึ่งที่ต้องเกิดขึ้น และมีอยู่ในองค์กร

ความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่น่าปรารถนาแต่เป็นสิ่งยากจะหลีกเลี่ยงพันตรบาใดที่บุคคลยังมีชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นเมื่อไม่สามารถหนีจากความขัดแย้งจึงจำเป็นต้องรู้จักและเข้าใจ ความขัดแย้ง แปรสภาพความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์และเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นจึงเป็น ความรับผิดชอบโดยตรงของผู้บริหารที่จะต้องค้นหาวิธีการต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, หน้า 7) จากผลการวิจัยของโทมัส และสมิท สรุปได้ว่า ผู้บริหารต้องใช้เวลาประมาณร้อยละ 20 ของเวลาที่ทำงานเพื่อจัดการกับความขัดแย้ง (วิจิตร ดิจันท์, 2538, หน้า 5) ผู้บริหารสถานศึกษาควรเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง และยอมรับว่าเป็นเรื่องปกติธรรมดา ซึ่งในบางโอกาสความขัดแย้งมีความจำเป็นก่อให้เกิดแนวคิดใหม่ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนา ถ้าผู้บริหารรู้จักใช้ความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์

สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งทางสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งได้ ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษานั้นส่วนใหญ่เป็นปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล อันเนื่องมาจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน การเรียนรู้ที่แตกต่างกันและผลประโยชน์ที่ขัดกัน ความขัดแย้งจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารสถานศึกษาไม่อาจละเลยเพราะเป็นหน้าที่โดยตรงที่ต้องแก้ปัญหาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งในสถานศึกษาจะก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อการ ปฏิบัติงานและเป็นการทำให้บรรยากาศของสถานศึกษาซบเซาลง (มนตรี รัตนพันธ์, 2545, หน้า 3) ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาที่พบเสมอนับตั้งแต่ปัญหาระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ปัญหาระหว่างครูกับครูมีปรากฏให้เห็นเสมอว่า ครูในหน่วยงานเดียวกันแบ่งพรรคแบ่งพวก อิจฉาริษยา กลั่นแกล้งกัน ผู้บริหารสถานศึกษาไม่ว่าระดับใดก็มักประสบปัญหา เดือดร้อนใจอย่างยิ่ง ปัญหาครูขาดความสามัคคีนับเป็นอุปสรรคต่อการบริหาร ก่อให้เกิดความลำบากใจในการสั่งการ ในบางครั้งผู้บริหารแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้น แต่คู่กรณีไม่พอใจก็ ร้องเรียนไปยังผู้บริหารระดับสูง หรือใช้วิธีการเขียนบัตรสนเท่ห์ (รังสรรค์ เหมันต์, 2546, หน้า 13) จะเห็นได้ว่าปัญหาความขัดแย้งถ้ามีความรุนแรงก็นับว่าเป็นผลร้ายต่อสถานศึกษาอย่างยิ่ง สถานการณ์เช่นนี้มีผลต่ออารมณ์ของบุคลากรอย่างมาก ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ของบุคคล เช่น การเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นคนก้าวร้าว ตั้งตนเป็นศัตรู ประณามผู้อื่น บางครั้ง ถึงกับลาออกจากราชการทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพของนักเรียน (วิภาวี เจียมบุศย์, 2544, หน้า 5-6)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรีได้สรุปผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จากการทดสอบผลสัมฤทธิ์นักเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มขยายผล ปรากฏผลดังนี้ วิชาภาษาไทย คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 40.08 วิชาคณิตศาสตร์ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 34.95 วิชาวิทยาศาสตร์ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 35.75 และวิชาภาษาอังกฤษ มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 27.80 ซึ่งมีผลมาจากสภาพในการดำเนินงานของสถานศึกษาในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี ได้มีการนิเทศติดตามพบว่าสถานศึกษาร้อยละ 50 ขาดความพร้อมด้านปัจจัยการบริหาร ได้แก่ 1) การขาดแคลนครู มีลักษณะของการมีครูไม่ครบชั้นเรียน ครูสอนไม่ตรงตามความถนัด ไม่ตรงวิชาเอก และขาดครูผู้สอนที่มีความถนัดในวิชา คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภาษาอังกฤษ และคอมพิวเตอร์ 2) ครูผู้สอนมีภาระงานหลายด้าน นอกจากการสอน เช่น งานธุรการ การเงิน พัสดุ และงานตามนโยบาย 3) การขาดสื่อและวัสดุ อุปกรณ์ พบว่า มีไม่เพียงพอ หรือมีแต่อยู่ในสภาพชำรุด ไม่ทันสมัย ขาดงบประมาณในการบำรุง ซ่อม และดูแลรักษา 4) ขาดงบประมาณ งบประมาณไม่เพียงพอตามความต้องการจำเป็น (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี, 2548, หน้า 1 – 6) ในการดำเนินการของสถานศึกษาที่มีข้อจำกัดในด้านปัจจัยการบริหาร ทำให้บุคลากรในสถานศึกษาที่ต้องทำงานร่วมกัน ใช้ทรัพยากรร่วมกัน ติดต่oprะสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ในการปฏิบัติงานจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นได้เสมอ ความขัดแย้งที่พบประจำได้แก่ ครูผู้สอนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ความขัดแย้งในเรื่องของผลประโยชน์ต่างๆ ความขัดแย้งในเรื่องของการพิจารณาความดีความชอบ (สมเกียรติ สิงห์กุล, 2547, หน้า 3) การแก้ปัญหาความขัดแย้งเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ผู้บริหารไม่ควรปล่อยสภาพความขัดแย้งโดยไม่สนใจ เพราะจะทำให้ความขัดแย้งทวีความรุนแรงขึ้นจนยากที่จะแก้ไข

จากข้อความข้างต้นทำให้ทราบว่า ความขัดแย้งมีทั้งประโยชน์และโทษ ความขัดแย้งเป็นสถานการณ์ที่อยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถตัดสินใจ หรือหาข้อยุติเพื่อให้เป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่ายได้ ในด้านของตัวบุคคลความขัดแย้งเกิดจากการต้องตัดสินใจทำอย่างหนึ่งอย่างใดเมื่อมีเหตุการณ์ให้เลือกรมากกว่าหนึ่งอย่างขึ้นไปและแต่ละเหตุการณ์มีน้ำหนักพอกๆกัน สำหรับความขัดแย้งในองค์การเป็นลักษณะที่เกิดขึ้นจากการไม่เห็นพ้องกันของบุคลากรในองค์การ ตั้งแต่สองคนหรือสองกลุ่มขึ้นไป อันเนื่องมาจากความคิดเห็น ความเข้าใจและความต้องการไม่ตรงกัน ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์การนั้นก่อให้เกิดผลดีและผลเสียต่อองค์การ ดังนั้นถ้าเกิดการยอมตามกันในองค์การหลีกเลี่ยงสิ่งที่ทำให้บุคลากรไม่มีความสบายใจ พยายามถนอมน้ำใจกัน โดยไม่แสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ตนคิดว่าไม่ถูกต้องทำให้สภาพความไม่ถูกต้องยังดำรงอยู่ แต่ในกรณีที่ความขัดแย้งเกิดขึ้นในองค์การเกิดการถกเถียงกันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ทำให้องค์การก้าวหน้าขึ้น และกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความขัดแย้งเข้าใจต่อกันอย่างลึกซึ้ง ในส่วนของผลเสียของความขัดแย้งมีหลายประการ คือทำให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นที่ลดลงเกิดความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความห่างเหิน

เพิ่มขึ้นในระหว่างบุคคลและกลุ่มบุคคล เกิดความเครียดสุขภาพจิตเสีย บรรยากาศไม่เหมาะสมที่จะทำงานเกิดความเฉื่อยชาและลาออกจากองค์กรในที่สุด ผู้บริหารจึงต้องให้ความเอาใจใส่และหาวิธีแก้ปัญหา ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มีความรู้ความเข้าใจในสาเหตุของความขัดแย้ง ผู้บริหารที่มีประสบการณ์และเข้าใจปัญหาความขัดแย้งย่อมได้เปรียบและได้ประโยชน์จากความขัดแย้งมากกว่าผู้บริหารที่ไม่เข้าใจปัญหาความขัดแย้ง ผู้บริหารที่เข้าใจปัญหาสามารถเปลี่ยนแปลงระดับความรุนแรงของความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้ ดังนั้นผู้บริหารควรทำความเข้าใจกับความขัดแย้งโดยการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะสามารถเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาสาเหตุและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาทักษะการบริหารด้านบุคลากรของผู้บริหารสถานศึกษา อันจะเป็นประโยชน์แก่การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี
2. เพื่อศึกษาวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษา ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี จำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ในตำแหน่งวุฒิการศึกษา และขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ในตำแหน่งบริหาร วุฒิการศึกษา และขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษามีความเข้าใจในสาเหตุของความขัดแย้งและสามารถเลือกวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เหมาะสม อันจะนำไปสู่ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ การงานของครูให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมุ่งศึกษาสาเหตุ และวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ผู้บริหารสถานศึกษา และครูในสถานศึกษา ระดับประถมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี จำนวน 126 โรงเรียน ประชากรที่ทำการศึกษา 1,507 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane') ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของครู(กาญจนา รุ่งราตรี, 2538, หน้า 59) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 317 คน และผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) แบ่งตามขนาดของสถานศึกษา ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538, หน้า 87) โดยนำขนาดกลุ่มตัวอย่างไปคำนวณหาความพอดีของกลุ่มตัวอย่างจากสถานศึกษาทั้ง 3 ขนาด โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดความพอดีของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากร (proportional allocation) (สุวีย์ ศิริโกคาภิรมย์, 2541, หน้า 106) ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นครูแบ่งเป็น สถานศึกษาขนาดใหญ่ 10 โรงเรียน มีผู้ให้ข้อมูล 44 คน ขนาดกลาง 50 โรงเรียน มีผู้ให้ข้อมูล 87 คน และ สถานศึกษาขนาดเล็ก จำนวน 66 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูล 60 คน และผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 126 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 317 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านต่างๆดังนี้

2.1.1 ตำแหน่งในสถานศึกษา

- 1) ผู้บริหาร
- 2) ครู

2.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 30 ปี
- 2) 30 – 39 ปี
- 3) 40 – 49 ปี
- 4) 50 ปีขึ้นไป

2.1.3 วุฒิกการศึกษา

- 1) ปริญญาตรี
- 2) สูงกว่าปริญญาตรี

- 2.1.4 ประสบการณ์ในตำแหน่ง
- 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี
 - 2) 11 – 20 ปี
 - 3) มากกว่า 20 ปี
- 2.1.5 ขนาดของสถานศึกษา
- 1) ขนาดเล็ก
 - 2) ขนาดกลาง
 - 3) ขนาดใหญ่
- 2.1.6 ความถี่ของความขัดแย้งในสถานศึกษา
- 1) บ่อย
 - 2) ปานกลาง
 - 3) น้อย
- 2.1.7 ความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้บริหาร
- 1) มาก
 - 2) ปานกลาง
 - 3) น้อย
- 2.1.8 ความสามัคคีในองค์กร
- 1) มาก
 - 2) ปานกลาง
 - 3) น้อย

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่สาเหตุของความขัดแย้ง และ การแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา ดังนี้

2.2.1 สาเหตุของความขัดแย้งตามแนวคิดของโรบบินส์ (Robbins) ประกอบด้วย 3 ประการดังนี้

- 1) ด้านการสื่อสาร (communication)
- 2) ด้านโครงสร้างขององค์กร (structure)
- 3) ด้านตัวแปรส่วนบุคคล (personal variable)

2.2.2 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามแนวคิดของฟิลเลย์ (Filley)

- 1) วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแพ้ – ชนะ
- 2) วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแพ้ – แพ้
- 3) วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบชนะ – ชนะ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ผู้บริหารสถานศึกษา** หมายถึง ผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษา หรือผู้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสถานศึกษา ของสถานศึกษาที่จัดการศึกษาในช่วงชั้นที่ 1 และ 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี
2. **ครู** หมายถึง ข้าราชการครูที่ทำหน้าที่หลักด้านการเรียนการสอน ในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในช่วงชั้นที่ 1 และ 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี
3. **ความขัดแย้ง** หมายถึง พฤติกรรมและความรู้สึกต่างๆที่เกิดจากความคับข้องใจของบุคลากรที่มีต่อผู้อื่น ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม แสดงออกในพฤติกรรมที่ไม่เห็นด้วย ไม่ลงรอยกัน ต่อต้านเป็นปฏิปักษ์ต่อกัน
4. **สาเหตุของความขัดแย้ง** หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมไม่เห็นด้วยไม่ลงรอยกัน ต่อต้านเป็นปฏิปักษ์ต่อกัน
5. **การสื่อสาร** หมายถึง การสื่อสารที่ใช้ในองค์กร เป็นการแสดงพฤติกรรม ต่างๆ เพื่อถ่ายโอนความหมาย ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความรู้สึกไปยังผู้อื่นโดยใช้สื่อ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน หรือท่าทาง
6. **โครงสร้างขององค์กร** หมายถึง ลักษณะการลดหลั่นของของสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น หรือขั้นตอนการบริหารองค์กร เรื่องอำนาจ บทบาท การหมายงาน การสั่งการ และการปฏิบัติงานตามหน้าที่
7. **ตัวแปรส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะนิสัยและอารมณ์ ความเชื่อ ค่านิยม การศึกษา และประสบการณ์ของบุคคล
8. **วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง** หมายถึง การลดหรือขจัดความขัดแย้งให้อยู่ในภาวะที่เหมาะสม วิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และสภาพความขัดแย้ง
9. **วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแพ้-ชนะ** หมายถึง วิธีการแก้ปัญหาที่มีฝ่ายหนึ่งได้ประโยชน์และอีกฝ่ายหนึ่งเสียประโยชน์ ผู้เสียประโยชน์มักก่อปัญหาความขัดแย้งอื่นๆ ขึ้นมาอีก
10. **วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแพ้-แพ้** หมายถึง วิธีการแก้ปัญหาลักษณะประนีประนอม ผลของการแก้ปัญหาจะทำให้ทั้งสองฝ่ายเสียประโยชน์ หรือได้รับประโยชน์ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์เดิม
11. **วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะ** หมายถึง วิธีการแก้ปัญหาที่มุ่งหาข้อตกลงที่เป็นที่พอใจของทุกฝ่าย แต่ละฝ่ายไม่ต้องเสียสละทุกฝ่ายได้รับประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์ เป็นการร่วมมือกันในการแก้ปัญหา
12. **ขนาดของสถานศึกษา** หมายถึง สภาพทางกายภาพของสถานศึกษาที่กำหนด

ตามจำนวนนักเรียนทั้งหมดในสถานศึกษาโดยใช้เกณฑ์การแบ่งขนาดสถานศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี (2548, หน้า 5) ซึ่งแบ่งสถานศึกษาออกเป็น 7 ขนาด แต่เนื่องจากสถานศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรีส่วนใหญ่เป็นสถานศึกษาขนาดที่ 1-3 ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงใช้ขนาดของสถานศึกษาเพียง 3 ขนาดดังนี้

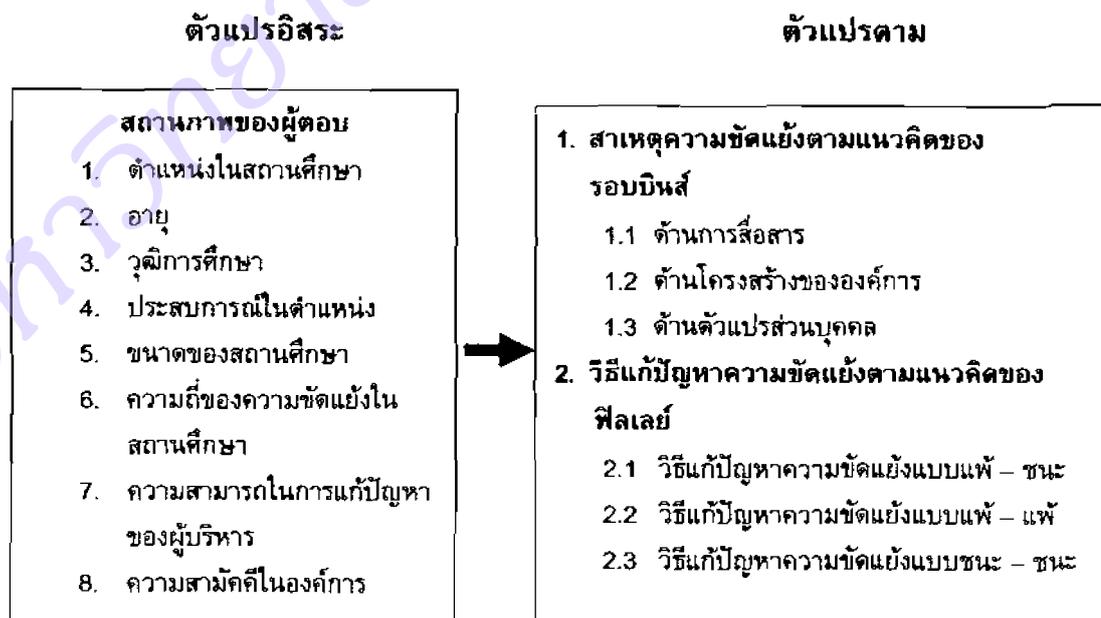
12.1 สถานศึกษาขนาดเล็ก หมายถึง สถานศึกษาที่มีจำนวนนักเรียนไม่เกิน 120 คน

12.2 สถานศึกษาขนาดกลาง หมายถึง สถานศึกษาที่มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 121-300 คน

12.3 สถานศึกษาขนาดใหญ่ หมายถึง สถานศึกษาที่มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 301 คนขึ้นไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสาเหตุและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ผู้บริหารสถานศึกษาและครู ที่มี อายุ ประสบการณ์ในตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี