

ความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา
ขั้นพื้นฐาน ของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู
และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3

มาตุสร ต่วนชะเอม

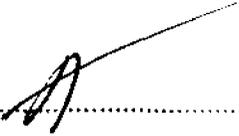
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2551

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจในการแก้ปัญหา
ความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และ
คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3
เสนอโดยนางมาตุสร จ๋วนชะเอม เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา


.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกูล จันทสุนทร)

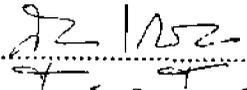
วันที่ 30 เดือน มิถุนายน พ.ศ.2552

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ สุขเคหา)


.....กรรมการ
(ดร.สุระพี อาคมคง)


.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.สุพจน์ เกิดสุวรรณ)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษา ชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ สุขเคหา ดร.สุระพี อาคมคง
ชื่อนักศึกษา	มาตุสร ต่วนชะเอม
สาขาวิชา	การบริหารการศึกษา
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาชั้นพื้นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาชั้นพื้นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน จำนวน 368 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 110 คน ข้าราชการครู จำนวน 127 คน และคณะกรรมการสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน จำนวน 131 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น .89 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 มีความพึงพอใจวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาโดยใช้วิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม และวิธีการยอมให้ระดับมาก มีความพึงพอใจวิธีการหลีกเลี่ยงระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจวิธีการเอาชนะระดับน้อย

2. ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ที่มีสถานภาพด้านเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดในสถานศึกษาที่มีขนาดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มีสถานภาพด้านตำแหน่ง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยวิธีการประนีประนอมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Thesis Title The Satisfaction of Conflict Resolution in Basic Education Schools
of School Administrators, Teachers, and the Board of Education,
under Nakhon Sawan Educational Service Area Office 3

Thesis Advisors Asst. Prof. Dr. Sanae Sukkeha
Dr. Suraphee Arkomkong

Name Matusorn Tuancha-em

Concentration Educational Administration

Academic Year 2008

ABSTRACT

This research aimed to 1) study the satisfaction of conflict resolution in basic education schools of school administrators, teachers, and the Board of Education, under Nakhon Sawan Educational Service Office Area 3, 2) to compare the satisfaction of respective people when they are classified by gender, age, work position, work experience, and school size. The sample totaled 368 people. There were 110 school administrators, 127 teachers, and the Board of Education were 131 people. The instrument was a questionnaire with a reliability of .89. The data were analyzed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Scheffe's Method.

The findings of this research were:

1. school administrators, teachers, and the Board of Education satisfied the conflict resolution by collaboration, compromise, and concession at a high level. They satisfied the conflict solution by avoidance and conquering at a low level.
2. when school administrators, teacher, and the Board of Education were classified by gender, age, work experience, their satisfactions were the same. However, when they were classified by work position, their satisfactions of conflict resolution by compromise were different at a significance level of .05.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา
ชั้นพื้นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์เขต 3 จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลง
ได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ สุขเคหา ประธานกรรมการควบคุม
วิทยานิพนธ์ และ ดร.สุระพี อาคมคง กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา
คำแนะนำและข้อคิดเห็นที่เป็นแนวทางอย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ อ่อนไสว ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิคม สยังกุล
ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า ดร.สมบูรณ์ นนท์สกุล และ นายพรชัย ยิ้มพงษ์ ในความกรุณาเป็น
ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ขอขอบพระคุณ ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า ประธาน
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และดร.สุพจน์ เกิดสุวรรณ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตลอดจน
คณาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอนความรู้และให้คำแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการทำ
วิทยานิพนธ์จนสำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้บริหารโรงเรียนและคณะครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามอย่าง
ดียิ่ง และขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้มอบความห่วงใยและให้กำลังใจ
โดยเสมอมา ตลอดจนผู้ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนที่มีสามารถกล่าวนามได้ทั้งหมดในที่นี้
ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างกำลังใจให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จึงขอกราบ
ขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ประโยชน์และคุณค่าของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมเป็นเครื่องสักการบูชา
พระคุณแต่บิดามารดา และครูอาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทสรรพวิชาให้ผู้วิจัยทุกท่านตั้งแต่
เยาว์วัยถึงปัจจุบัน ตลอดจนผู้มีพระคุณที่สนับสนุนเกื้อกูลมาโดยตลอด

มาตุสร ต่วนชะเอม

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
การบริหารสถานศึกษา.....	10
ความหมายของการบริหารสถานศึกษา.....	10
ความสำคัญของการบริหารสถานศึกษา.....	10
บทบาทหน้าที่ของสถานศึกษา.....	12
บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	20
ความหมายของความพึงพอใจ.....	23
ความสำคัญของความพึงพอใจ.....	24
การวัดความพึงพอใจ.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง.....	29
ความหมายของความขัดแย้ง.....	29
สาเหตุของความขัดแย้ง.....	31
การแก้ปัญหาความขัดแย้ง.....	38
ความหมายของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง.....	38
ความสำคัญของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง.....	39
วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง.....	40
วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามแนวคิดของทอมัส (Thomas).....	44

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
การเอาชนะ.....	45
การร่วมมือ.....	46
การประนีประนอม.....	48
การหลีกเลี่ยง.....	51
การยอมให้.....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
งานวิจัยในประเทศ.....	55
งานวิจัยต่างประเทศ.....	63
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	67
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	67
การเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	68
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	69
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	91
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	91
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	91
สรุปผลการวิจัย.....	93
อภิปรายผล.....	96
ข้อเสนอแนะ.....	99

	หน้า
บรรณานุกรม.....	101
ภาคผนวก	113
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	114
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	120
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	122
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือ (try out).....	128
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	130
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	132

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขนาดของโรงเรียน.....	68
ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	76
ตาราง 3 ระดับความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา โดยวิธีการเอาชนะของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3.....	78
ตาราง 4 ระดับความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา โดยวิธีการร่วมมือของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3.....	79
ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา โดยวิธีการประนีประนอมของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3.....	80
ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา โดยวิธีการหลีกเลี่ยงของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครสวรรค์ เขต 3.....	80
ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา โดยวิธีการยอมให้ของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครสวรรค์ เขต 3.....	81
ตาราง 8 สรุประดับความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาของ ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการ สถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3.....	82
ตาราง 9 สรุประดับความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาของ ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3.....	83

	หน้า
ตาราง 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ในสถานศึกษา จำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานศึกษา.....	85
ตาราง 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ในสถานศึกษา จำแนกตามอายุของผู้บริหารสถานศึกษา.....	85
ตาราง 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ในสถานศึกษา จำแนกตามตำแหน่งของผู้บริหารสถานศึกษา.....	87
ตาราง 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ในสถานศึกษา โดยวิธีการประณีประนอม จำแนกตามตำแหน่ง ของผู้บริหารสถานศึกษา.....	88
ตาราง 14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงานของผู้บริหาร.....	88
ตาราง 15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา จำแนกตามขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา.....	90

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	10
ภาพ 2 แบบพฤติกรรมที่อาจแสดงออกเมื่อมีความขัดแย้ง.....	42
ภาพ 3 แบบการบริหารความขัดแย้งของราอิม.....	43

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี