

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความขัดแย้งปัจจุบันเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เมื่อในองค์กรเกิดความขัดแย้งขึ้นมา ต้องมีความเชื่อว่าไม่ใช่สิ่งเลวร้ายเสมอไป แต่อาจเป็นพลังในทางบวก หรือเป็นศักยภาพที่เป็นบวกในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของกลุ่ม ถ้าองค์กรใดที่ปราศจากความขัดแย้งองค์กรนั้นจะหยุดนิ่ง หรือเฉื่อยชา (Passive) ทันที นั่นคือไม่มีการพัฒนาใดๆ เพราะเมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกัน ก็เกิดความคิดที่หลากหลายเป็นทางออกให้เลือกในการตัดสินใจว่าหนทางใดจะดีที่สุดอันเป็นการกระตุ้นให้เกิดพลังในกลุ่ม (Group effort) ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ นั่นคือผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำจะต้องคุมเกมของความคิดที่แตกต่างกัน ให้ไปสู่จุดหมายปลายทางร่วมกันอย่างเป็นประโยชน์ต่อองค์กรให้ได้ความขัดแย้งในองค์กร เป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่เกิดขึ้นตลอดเวลา มักกล่าวกันว่า ที่ใดปราศจากความขัดแย้ง ที่นั่นขาดความเจริญ สภาวะภายในองค์กรจะหยุดนิ่ง (Static) ภารกิจที่ทำทลายความเจริญของผู้บริหาร ได้แก่ ความพยายามที่จะจัดการกับความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์กับองค์กร (ทวิบูรณ หอมเย็น, 2544, หน้า 79-87) โดยทั่วไปบุคคลจะคิดถึงความขัดแย้งในแง่ลบ และพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งไม่ให้เกิดขึ้น แต่ในความเป็นจริงไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งไปได้ เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น หน้าที่ของผู้บริหารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาทางแก้ไขปัญหา เปลี่ยนแปลงสภาพความขัดแย้งผู้นำให้เป็นประโยชน์ เราจึงใช้คำพูดเสียใหม่ว่า “การจัดการกับความขัดแย้ง” (Management of conflict)

โรงเรียนเป็นองค์กรหนึ่งที่อยู่ในสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งได้ ปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนส่วนใหญ่เป็นปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล เนื่องจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และผลประโยชน์ที่ขัดกัน นอกจากนั้นยังมีความขัดแย้งระหว่างกลุ่มความขัดแย้งเหล่านี้ หากเกิดขึ้นย่อมทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนอีกอย่างมักจะเกิดจากทรัพยากรทางการศึกษาไม่เพียงพอกับความต้องการ เกิดจากการก้าวก่ายในงานหรืออำนาจหน้าที่ของผู้อื่น และเกิดจากการไม่สามารถตกลงกันได้เกี่ยวกับเป้าหมายหรือวิธีการทำงาน นอกจากนั้นยังมีความขัดแย้งระหว่างสายอำนาจการ กับสายผู้บังคับบัญชา มีความ

ขัดแย้งระหว่างครูกับครู อาจารย์กับผู้บริหาร ความขัดแย้งระหว่างนักเรียนกับนักเรียน นักเรียนกับโรงเรียน (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2536, หน้า 314-318) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนจะสร้างความยุ่งยากในการปฏิบัติงานได้ โดยเฉพาะเรื่องความร่วมมือ ประสานงาน และเป็นการทำให้บรรยากาศของโรงเรียนซบเซา มีผลต่ออารมณ์ของบุคลากรในโรงเรียนเป็นอย่างมาก เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ทำให้เป็นคนก้าวร้าว มีการประณามผู้อื่น ทำให้บางคนถึงกับลาออกจากโรงเรียนและในที่สุดเกิดผลกระทบต่อคุณภาพของนักเรียน (เจริญ โทกสีอำนวย, 2530, หน้า 3) ปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียนที่พบเสมอนับตั้งแต่ปัญหาระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา ปัญหาระหว่างครูกับครู ปรากฏให้เห็นเสมอว่าครูในหน่วยงานเดียวกันทะเลาะเบาะแว้งกัน แบ่งพรรคแบ่งพวก อิจฉาริษยา กลั่นแกล้งกัน (โกสินทร์ รังสยาพันธ์, 2530, หน้า 93) ผู้บริหารโรงเรียนระดับใดก็ตามมักประสบปัญหาเดือดร้อนใจอย่างยิ่งอยู่เรื่องหนึ่ง คือ ปัญหาขาดความสามัคคี นับเป็นอุปสรรคต่อการบริหารงานอย่างยิ่ง เกิดความลำบากใจในการสั่งการ บางครั้งผู้บริหารแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้นแต่ผู้กรณีไม่พอใจก็ร้องเรียนไปยังผู้บริหารระดับสูงหรือบางรายใช้วิธีการเขียนบัตรสนเท่ห์ โทมัส (Thomas, 1976) ได้เสนอวิธีการจัดการกับความขัดแย้งไว้ 5 วิธี คือ วิธีการปรองดอง วิธีการประนีประนอม วิธีการแข่งขัน วิธีการหลีกเลี่ยง วิธีการร่วมมือ โดยวิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดผลดีที่สุดได้แก่ วิธีการร่วมมือ เพราะวิธีการนี้บุคคลจะมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกและความร่วมมือ ในระดับสูงจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 หรือการปฏิรูปการศึกษาปัจจุบันส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายจึงเกิดปัญหาความขัดแย้งในด้านต่างๆ ตามมา ด้านครูก็เกิดความขัดแย้งที่จะต้องเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองในด้านต่าง พิวแมน และบรูล (Pneuman and Bruehl, 1982 อ้างถึงใน พรนพ พุกพันธ์, 2542) ได้แบ่งสาเหตุแห่งความขัดแย้งออกเป็น 3 ด้านดังนี้ 1) ในด้านองค์การ ได้แก่ บทบาทหน้าที่ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนหลักสูตร โครงสร้าง กฎระเบียบ งบประมาณวิชาชีพ 2) ด้านปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การพัฒนาตนเองเพื่อเป็นครูต้นแบบ ครูแกนนำ หรือครูต่างชาติ การยึดถือมาตรฐานวิชาชีพครู และ 3) ด้านบุคคล อันได้แก่ ความเชื่อ วิธีการทำงาน หรือประสบการณ์ (อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540) ในความขัดแย้งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องเผชิญหน้าอยู่ทุกวัน มีผลการวิจัยที่ยืนยันว่าผู้บริหารต้องใช้เวลาจำนวนมากในการจัดการความขัดแย้ง เช่น งานวิจัยของ Thomas (1976 อ้างถึงใน กิตติ เหลลาสุภาพ, 2543) แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางใช้เวลาประมาณร้อยละ 20 ของเวลาที่ทำงานเพื่อจัดการความขัดแย้ง เช่นเดียวกับงานวิจัยในระยะต่อมาของสถาบันอเล็กซานเดอร์ (Alexander Hamilton Institute, 1983) แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารใช้เวลาบริหารงานเพื่อจัดการความขัดแย้งเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 25 และสำหรับผู้บริหารระดับกลางนั้นใช้เวลาการบริหารถึงร้อยละ 30 ในการจัดการความขัดแย้ง

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าในความเป็นจริงแล้วความขัดแย้งก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสียต่อองค์กร ขึ้นอยู่กับการจัดการกับความขัดแย้งของบุคคล โดยเฉพาะในโรงเรียนที่เป็นที่ศึกษาเรียนรู้จัดการเรียนการสอนแก่นักเรียน ถ้าหากไม่มีการจัดการกับความขัดแย้งอย่างเหมาะสมจะส่งผลกระทบต่อการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพนักเรียนอย่างยิ่ง ถวิล เกื้อกุลวงศ์ (2530) กล่าวว่าเมื่อผู้บริหารไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ จึงควรรู้จักและเข้าใจความขัดแย้ง แปลงสภาพความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ โรงเรียนเอกชนในพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการเขต 1 มีครูลาออกจำนวนมาก เริ่ม พ.ศ. 2555 ลาออกประมาณ 50 คน ดังนั้นเพื่อให้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีผลดีต่อโรงเรียน การจัดการกับความขัดแย้ง จึงเป็นทักษะที่สำคัญ และจำเป็นสำหรับผู้บริหารโรงเรียน ซึ่งควรมีความรู้ความเข้าใจถึงสาเหตุของความขัดแย้ง วิธีจัดการกับความขัดแย้งและเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการสาเหตุและวิธีจัดการความขัดแย้ง ย่อมนำไปสู่การเลือกวิธีบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสาเหตุและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการเขต 1 ว่าภายในโรงเรียนเอกชนมีสาเหตุความขัดแย้งอย่างไรและผู้บริหารมีวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ด้วยวิธีการอย่างไร เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน เป็นเครื่องมือและแนวทางสำหรับผู้บริหารโรงเรียนในการพัฒนางานด้านการบริหารงานในโรงเรียนเอกชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อคุณภาพทางการศึกษาของนักเรียนและสถานศึกษารวมผู้วิจัยที่ทำการวิจัยเรื่องสาเหตุและวิธีจัดการกับความขัดแย้งต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งตามความคิดเห็นของผู้บริหารของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการเขต 1
2. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารในโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการเขต 1
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่เกี่ยวกับวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการเขต 1 ที่มีสถานะภาพต่างกัน ตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

เนื่องจากแต่ละปีครู โรงเรียนเอกชนลาออกจำนวนมากจึงเป็นปัญหาต่อการเรียนการสอน ผลการวิจัยจะทำให้ผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสามารถนำไปเป็นแนวทางในการป้องกันเหตุและนำไปสู่การเลือกวิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหาร โรงเรียนและนักเรียนต่อไป

สมมุติฐานของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สาเหตุและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการเขต 1 มี 4 สมมุติฐาน ดังนี้

1. ผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งต่างกัน
2. ผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งต่างกัน
3. ผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งต่างกัน
4. ผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมุ่งศึกษาสาเหตุของความขัดแย้ง และวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ตามความเห็นของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการเขต 1 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ทำการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้บริหาร โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการเขต 1 ซึ่งมีจำนวน 79 โรงเรียน ประกอบด้วยผู้บริหาร

และรองผู้อำนวยการฝ่ายบุคคลรวม 158 คน จากรายชื่อโรงเรียนเอกชนในระบบ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการเขต 1 ในปีการศึกษา 2553

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการเขต 1 ปีการศึกษา 2553

2.1.1 เพศ

- ชาย
- หญิง

2.1.2 อายุ

- ต่ำกว่า 45 ปี
- ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป

2.1.3 วุฒิการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 ประสบการณ์การทำงาน

- ต่ำกว่า 10 ปี
- ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 สาเหตุของความขัดแย้ง ตามแนวคิดของ พิวแมน และบรูล (Pneuman and Bruehl อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, หน้า 45-48) ได้แบ่งสาเหตุของความขัดแย้งประกอบด้วยสาเหตุสำคัญ 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล
- 2) ด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน
- 3) ด้านสภาพองค์การ

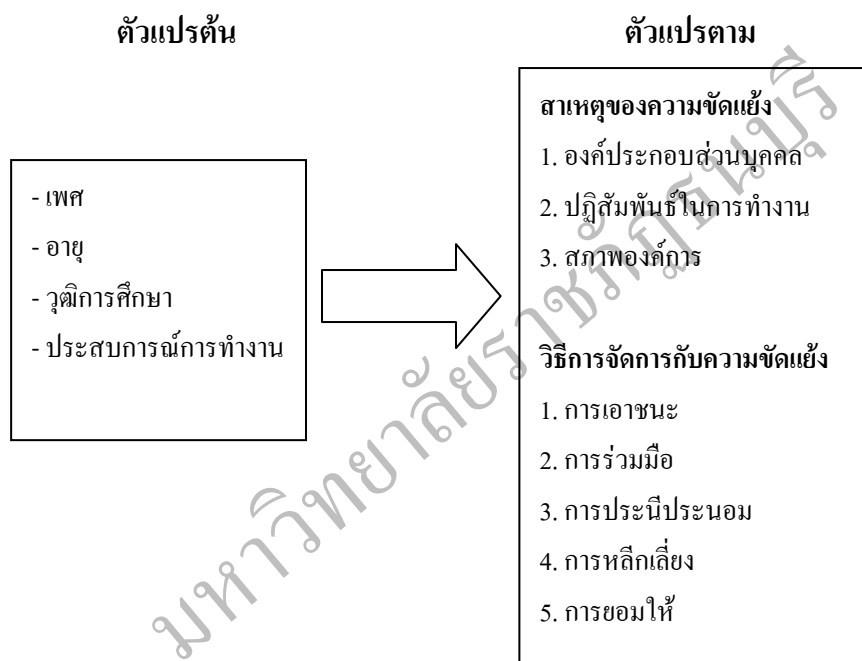
2.2.2 วิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ตามแนวคิดของ Thomas and Kilman (1984 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540) มีวิธีการ 6 วิธี คือ

- 1) การเอาชนะ
- 2) การร่วมมือ
- 3) การประนีประนอม
- 4) การหลีกเลี่ยง

5) การขอมให้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา สาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีการต่อต้านหรือมีปฏิสัมพันธ์เชิงปฏิปักษ์ และอยู่ในสถานะที่ไม่อาจจะตกลงหาข้อยุติที่น่าพอใจได้ทั้งสองฝ่าย หากไม่หาทางแก้ไขหรือไม่ทำความเข้าใจ อาจก่อให้เกิดความแตกแยก เกิดผลเสียในการทำงาน และกระทบถึงหน่วยงานด้วย

ผู้บริหาร (Administrator) ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการฝ่ายบุคคลที่รับผิดชอบงานบริหาร โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1

สาเหตุของความขัดแย้ง (Conflict Causes) หมายถึง แหล่งที่มาที่ทำให้เกิดปัญหาของการที่ไม่ลงรอยกัน หรือความคิดเห็นไม่ตรงกัน ในที่นี้ได้ใช้แนวคิดของ พิวแมน และบรูค (Pneuman and Bruehl, 1982 อ้างถึงใน พรนพ พุกกะพันธ์, 2542) จำแนกสาเหตุเป็น 3 ด้าน คือ (1) ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล (2) ด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน (3) ด้านสภาพองค์การ มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล หมายถึง สาเหตุความขัดแย้ง ที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านพฤติกรรม หรือบุคลิกภาพของบุคคล ได้แก่ ภูมิหลัง แบบฉบับการรับรู้ และความรู้สึก เช่น

1.1 ความขัดแย้งภายในบุคคล (Intrapersonal Conflict) หมายถึง การไม่แน่ใจในการกระทำของตน เกิดความสับสน ว้าวุ่น ในสถานการณ์นั้นๆ จนไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง

1.2 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลเนื่องจากความไม่เห็นด้วยในเรื่องราว การกระทำ หรือจุดประสงค์ ส่วนใหญ่มีผลมาจากความแตกต่างของบุคคลในด้านการรับรู้ การศึกษา และครอบครัว

2. ด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน หมายถึง สาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากการสื่อสารที่ไม่ดี หรือไม่มีคุณภาพ การสื่อสารที่ไม่ดีจะทำให้เกิดการเข้าใจผิด ทั้งในแง่ของสาระและเจตนาของการสื่อสาร เช่น

2.1 ความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Intragroup Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งของสมาชิกภายในกลุ่มที่เกิดจากความไม่เห็นด้วย เนื่องจากแนวคิดต่างกัน สรุปผลข้อมูลออกมาไม่ตรงกัน จึงทำให้เกิดความขัดแย้ง

2.2 ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Intergroup Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่ม ไม่สามารถตกลงแก้ไขปัญหาได้ ความขัดแย้งชนิดนี้มักจะนำไปสู่การแข่งขันและเกิดผลในแง่ของการแพ้-ชนะ

3. ด้านสภาพองค์การ หมายถึง สาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากการมีทรัพยากรที่จำกัด ความคลุมเครือในโครงสร้าง และความคลุมเครือในบทบาท การมีเกณฑ์ที่เข้มงวด การแข่งขัน และการใช้อำนาจในข้อยกเว้น เช่น

3.1 ความขัดแย้งในองค์กร (Intraorganizational Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ความขัดแย้งระหว่างแผนกเดียวกัน หรือผู้บริหารในระดับเดียวกันสาเหตุมาจากการแข่งขันทรัพยากรที่มีอยู่

3.2 ความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Interorganizational Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่ต้องใช้ทรัพยากรร่วมกัน ลูกค้ำกลุ่มเดียวกัน ถ้ามีความขัดแย้งสูงจะมีผลต่อความพยายามขององค์กรที่จะเข้าควบคุมแหล่งทรัพยากร รักษาความสมดุลของส่วนแบ่งไว้ด้วยกัน

วิธีการจัดการกับความขัดแย้ง (Conflict Management) หมายถึง วิธีการหรือแนวทางที่ผู้บริหารใช้จัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพื่อคลี่คลายปัญหาขัดแย้งให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในที่นี้ใช้แนวคิดของ Thomas and Kilman (1984 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540) มีวิธีการ 5 วิธี คือ (1) การเอาชนะ (2) การร่วมมือ (3) การประนีประนอม (4) การหลีกเลี่ยง (5) การยอมให้ มีรายละเอียด ดังนี้

1. การเอาชนะ (Competition) หมายถึง เป็นพฤติกรรมจัดการกับความขัดแย้งโดยเน้นเอาใจตนเองมุ่งชัยชนะของตนเองเป็นประการสำคัญ พยายามใช้อิทธิพลหรือช่องทางต่างๆ มาใช้เพื่อให้คู่กรณียอมทำตาม

2. การร่วมมือแก้ปัญหา (Collaboration) หมายถึง เป็นพฤติกรรมที่มุ่งจัดการกับความขัดแย้งให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและเพื่อนร่วมงาน เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาที่มุ่งให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่าย

3. การประนีประนอม (Compromising) หมายถึง เป็นความพยายามที่จะให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้รับความพอใจบ้าง และต้องยอมเสียสละบ้าง

4. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) หมายถึง เป็นการจัดการกับความขัดแย้งในลักษณะไม่สู้ปัญหา และไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและความต้องการของคนอื่น ไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พยายามทำตัวอยู่เหนือความขัดแย้ง

5. การยอมให้ (Administrator) หมายถึง เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น มุ่งสร้างความพอใจแก่คู่กรณี ยอมเสียสละเนื่องจากไม่ต้องการให้เกิดความบาดหมางใจระหว่างบุคคล

โรงเรียนเอกชน หมายถึง โรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สมุทรปราการเขต 1 ที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับประถมศึกษา หรือระดับมัธยมศึกษา หรือทั้งสองระดับ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้ง และวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม
2. เป็นแนวทางในการป้องกันเหตุอันจะนำไปสู่ความขัดแย้ง และวางแผนปรับปรุงการบริหารงานการจัดการกับความขัดแย้งให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี