

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญ.....	(5)
รายการตาราง.....	(7)
รายการภาพประกอบ.....	(9)
บทที่ 1	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
คำถามในการวิจัย.....	4
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2	
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง.....	10
ความหมายของความขัดแย้ง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง.....	11
สาเหตุของความขัดแย้ง.....	16
กระบวนการเกิดความขัดแย้ง.....	26
ผลของความขัดแย้ง.....	32
ผลดีของความขัดแย้ง.....	32
ผลเสียของความขัดแย้ง.....	33
ประเภทของความขัดแย้ง.....	33
ความขัดแย้งภายในโรงเรียน.....	35
วิธีแก้ปัญหาคความขัดแย้ง.....	39

## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
การบริหารงานทั่วไป.....	60
ความหมายของการบริหารงานทั่วไป.....	60
ขอบข่ายของการบริหารงานทั่วไป.....	62
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	67
งานวิจัยในประเทศ.....	67
งานวิจัยต่างประเทศ.....	70
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการวิจัย.....	74
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	74
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	75
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	76
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	77
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	79
บทที่ 4	
ผลการวิจัย.....	80
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	85
สรุปผลการวิจัย.....	88
อภิปรายผล.....	89
ข้อเสนอแนะ.....	92
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	99
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	100
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ.....	114

## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	120
ภาคผนวก ง หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	122
ภาคผนวก จ รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งใน การบริหารทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษ ยะลา เขต2.....	126
ประวัติผู้เขียน.....	137

Prince of Songkla University  
Pattani Campus

## รายการตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงแนวทางการแก้ปัญหาความขัดแย้งเบื้องต้น .....	40
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ขนาดของโรงเรียน .....	80
3 ความถี่และร้อยละสาเหตุของความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 2 ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน .....	82
4 ความถี่และร้อยละวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 2 .....	83
5 ความถี่และร้อยละสาเหตุความขัดแย้งและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหาร งานทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ยะลา เขต 2.....	84
6 ความถี่และร้อยละสาเหตุของเหตุการณ์ความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไป ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 2 ด้านการติดต่อสื่อสาร .....	127
7 ความถี่และร้อยละสาเหตุของเหตุการณ์ความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไป ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 2 ด้านโครงสร้างงาน .....	127
8 ความถี่และร้อยละสาเหตุของเหตุการณ์ความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไป ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 2 ด้านบุคลากร .....	128
9 ความถี่และร้อยละวิธีการจัดการของเหตุการณ์ความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไป ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 2 วิธีการร่วมมือ.....	129

## รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 ความดีและร้อยละวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 วิธีการประนีประนอม .....	130
11 ความดีและร้อยละวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไป ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 2 วิธีการหลีกเลี่ยง .....	132
12 ความดีและร้อยละวิธีการจัดการของเหตุการณ์ความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไป ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 วิธีการยอมให้ .....	133
13 ความดีและร้อยละ แต่ละสาเหตุใช้วิธีการใดจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไป ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต ...	134
14 เปรียบเทียบสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไปของ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต .....	135
15 เปรียบเทียบสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไป ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 .....	135
16 เปรียบเทียบสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานทั่วไป ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต .....	136

## รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 หน้าต่างโจแฮรี่ (Johary Window) .....	18
2 สาเหตุสำคัญของความขัดแย้งภายในองค์กร.....	21
3 กระบวนการเกิดความขัดแย้ง.....	27
4 กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของRobbins.....	29
5 ความรุนแรงของความขัดแย้ง.....	31
6 แบบของพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อมีความขัดแย้ง.....	35
7 ความต้องการของสิ่งแวดล้อม.....	36
8 รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ๒ มิติ .....	49
9 แสดงตาข่ายการแก้ปัญหาความขัดแย้ง.....	50
10 แนวคิดในการควบคุมความขัดแย้ง.....	51