

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาพของสังคมไทยในปัจจุบันนี้ มักจะพบเห็นความขัดแย้งและการใช้ความรุนแรงมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากคนเรามีความแตกต่างกันในด้านความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ความสนใจ และความต้องการ โดยเฉพาะในสังคมปัจจุบันมนุษย์มีความต้องการความสำเร็จสูง โดยละเลยความเห็นอกเห็นใจกัน จึงทำให้เกิดความขัดแย้งในรูปแบบต่างๆ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอันเนื่องมาจากความขาดแคลนหรือความไม่เพียงพอของสิ่งที่ต้องการ ตลอดทั้งความต้องการมีอำนาจในการควบคุมบุคคลหรือการกำหนดจุดประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ความต้องการดังกล่าวอาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้ ในองค์การขึ้น เป็นปรากฏการณ์ตามธรรมชาติ เป็นของปกติที่เกิดขึ้นในสังคมความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และในทางการศึกษานั้น เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540: 7-8) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของความขัดแย้งในทางการศึกษา 3 ประการ คือ

(1) ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อทรัพยากรทางการศึกษามีไม่เพียงพอกับความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มในสถานศึกษาหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ทรัพยากรในที่นี้อาจเป็นทั้งสิ่งที่เห็นได้และสิ่งที่เห็นไม่ได้ เช่น คน เงิน วัสดุตำแหน่ง สถานภาพ หรือเกียรติยศ (2) ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มแสวงหาทางที่จะควบคุมกิจกรรม งานหรืออำนาจซึ่งเป็นสมบัติของคนอื่นหรือกลุ่มอื่น ความขัดแย้งนี้เป็นผลมาจากการก้าวข้ามในงานหรืออำนาจหน้าที่ของผู้อื่น (3) ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มไม่สามารถที่จะตกลงกันได้เกี่ยวกับเป้าหมายหรือวิธีการในการทำงาน ต่างคนต่างก็มีเป้าหมายและวิธีการที่แตกต่างกัน และเป้าหมายหรือวิธีการต่างๆ นั้น เป็นสิ่งที่ไปด้วยกันไม่ได้

สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งของสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งดังกล่าวได้ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษานั้น มีหลายรูปแบบ เช่น เป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล อันเนื่องมาจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน การรับรู้สิ่งจูงใจ ความคาดหวัง ผลประโยชน์ขัดกัน นอกจากนี้ยังพบ ความขัดแย้งอีกประการหนึ่งที่พบในสถานศึกษาคือ ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม เช่น ผู้บริหารมีความขัดแย้งกับครู แม้แต่ในกลุ่มครูก็ยังมี การแบ่งพรรคแบ่งพวก ความขัดแย้ง

เกิดขึ้นในสถานศึกษาย่อมทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้ เมื่อมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นในสถานศึกษาย่อมทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้ (พนัส หันนาคินทร์, 2524: 3) ความขัดแย้งจึงเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่ง que ผู้บริหาร ไม่อาจละเลยได้ เมื่อมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นในสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยตรง ปัญหาความขัดแย้งส่วนบุคคลหรือปัญหาความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ผู้บริหารจึงมีหน้าที่โดยตรงที่จะต้องแก้ไขปัญหา

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2540 กำหนดให้โรงเรียนเป็นนิติบุคคล และโรงเรียนประถมศึกษาของรัฐที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชา โดยแบ่งสายงานการปฏิบัติหน้าที่ออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายงบประมาณ ฝ่ายบุคคล และฝ่ายบริหารทั่วไป โดยมีงานวิชาการเป็นงานหลักซึ่งต้องใช้เวลาในการบริหารถึงร้อยละ 40 หรือเกือบ ครึ่งหนึ่งของเวลาที่ต้องใช้ไปทั้งหมด และถ้าหากผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการในโรงเรียนล้มเหลว หรือไม่สมารถบรรลุถึงจุดมุ่งหมายตามแผนการศึกษาชาติแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อ นักเรียน โดยตรง ดังนั้น งานวิชาการจึงเปรียบเสมือนเป็นหัวใจของโรงเรียน มีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญถึง (ชุมศักดิ์ อินทร์รักษา, 2551 :2) โดยเฉพาะภาพรวมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานีเขต 1 ที่ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ พบว่าการบริหารงานวิชาการมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในระดับต่ำ คือ สาระวิชาภาษาไทย คะแนนเฉลี่ย 34.26 สาระวิชาคณิตศาสตร์ 27.34 สาระวิชาภาษาอังกฤษ 27.88 สาระวิชาสังคมศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม คะแนนเฉลี่ย 26.11 สาระสุขศึกษา คะแนนเฉลี่ย 50.42 สาระวิชาศิลปะ คะแนนเฉลี่ย 31.79 สาระวิชาวิทยาศาสตร์ คะแนนเฉลี่ย 29.14 สาระวิชาการงาน อาชีพและเทคโนโลยี คะแนนเฉลี่ย 39.83 รวมทั้ง 8 สาระ คะแนนเฉลี่ย 33.35 (ผลการสอบระดับชาติขั้นพื้นฐาน O – NET ปีการศึกษา 2552 ช่วงชั้นที่ 2 ป.6) จากสภาพดังกล่าว ปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารงานด้านวิชาการไม่สามารถบรรลุถึงจุดมุ่งหมายตามแผนการ คือ ความขัดแย้งในโรงเรียนที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่จบสิ้นของบุคลากรในโรงเรียน ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่มีใครปรารถนา แต่ก็ เป็นสิ่งที่ยากจะหลีกเลี่ยงพ้น ครอบครัวยังมีชีวิตอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคม เมื่อไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงพ้น ครอบครัวยังมีชีวิตอยู่และอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคม เมื่อไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงหนีจากความขัดแย้งได้ จึงควรจะต้องรู้จักและเข้าใจความขัดแย้ง (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2540 : 7) ความขัดแย้งของสังคมจักมีอยู่เสมอเช่นนี้ตลอดไป โรงเรียนประถมศึกษา ซึ่งมีลักษณะ โครงสร้างการบริหารงานวิชาการที่มีขอบข่ายงานที่มากและสำคัญนั้น ต้องประสบปัญหาความขัดแย้งเช่นกันทำให้เพิ่มข้อจำกัดในการบริหารงานมากขึ้น

สาเหตุของความขัดแย้งในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนประถมศึกษา ( งบประมาณ 2541: 274) พิจารณาแบ่งออกได้เป็นสาเหตุที่สำคัญ 5 ประการได้แก่ 1) ลักษณะงานที่ต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันเช่นการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาเกิดความขัดแย้งจากความต้องการของครู กรรมการสถานศึกษา หรือผู้อำนวยการไม่ตรงกัน 2) การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้าน เช่น ในการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบวิชาที่สอน ครูมีความต้องการในวิชา และชั้นเรียนตรงกัน เกิดการถกเถียงแย่งชิงกัน 3) การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน เช่นงานเดียวกันแต่มีคำสั่งให้ปฏิบัติงานมากกว่า 1 คน ทำให้ถกเถียงถึงความรับผิดชอบ หรือเอาเปรียบกัน 4) อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารเช่นครูอธิบายหรือใช้ภาษาที่ยากเกินไปจนทำให้นักเรียนไม่เข้าใจในคำสั่งและปฏิบัติไม่ถูกต้องจึงถูกลงโทษกลายเป็นความขัดแย้งกันระหว่างครูและนักเรียน และ 5) การแข่งขันเพื่อแย่งชิงทรัพยากรที่มีจำกัดเช่นการแบ่งงบประมาณในการจัดซื้อ สื่อ / เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ไม่ลงตัว เป็นต้น ปัญหาที่กล่าวมาแล้วนั้น อาจเป็นเหตุให้บุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษาเกิดความขัดแย้ง ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงานในภาพรวม ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารโรงเรียนในฐานะ ผู้นำองค์กร จึงจำเป็นต้องมีวิธีการบริหารความขัดแย้งงานวิชาการ ที่เหมาะสม เพื่อคลี่คลายปัญหาความ ขัดแย้งให้ลดน้อยลงหรือหมดไป หรือนำความขัดแย้งมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานของโรงเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านวิชาการ จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงเห็นได้ว่า วิธีการบริหารความขัดแย้งที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารสถานศึกษา นำไปประยุกต์ใช้ในการบริหาร โรงเรียนให้ประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และสามารถให้ประโยชน์จากความขัดแย้งให้บังเกิดผลดีต่อการพัฒนาช่วยเสริมสร้างสมานฉันท์ ความรัก ความสามัคคี ซึ่งส่งผลให้บุคลากรใน โรงเรียนปฏิบัติงานด้วยความพอใจ และมีความสุขกับการทำงาน ปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียน เป็นปัญหาที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งควรได้รับการพิจารณาแก้ไข หากไม่ได้รับการแก้ไขก่อให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงานด้านงานวิชาการของโรงเรียน ซึ่งอาจจะนำไปสู่ความรุนแรง

ดังที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 เพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา อันจะก่อประโยชน์ในการกำหนด นโยบาย วางแผน แก้ไขปรับปรุงควบคุมความขัดแย้ง ให้มีอย่างเหมาะสม และเพื่อพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ครู รู้เท่าทันความขัดแย้ง และควบคุมความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมต่อไป

### คำถามวิจัย

1. ความขัดแย้งในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา เกิดจากสาเหตุ ความขัดแย้งใด
2. ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้วิธีการใด ในการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา
3. แต่ละสาเหตุความขัดแย้งในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้ วิธีการจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการใด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1
2. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1
3. เพื่อศึกษาแต่ละสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1

### ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผลการวิจัยมีความสำคัญและประโยชน์ ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 นำไปกำหนด นโยบายการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานวิชาการให้มากขึ้น
2. นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการวางแผน สำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 ในการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารสถานศึกษาที่เกิดความขัดแย้งให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางในการจัดเนื้อหาประกอบหลักสูตรการฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

3. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา หรือ หน่วยงานทางการศึกษา เพื่อหาทางป้องกันเหตุหรือลดระดับความขัดแย้งซึ่งนำไปสู่ความรุนแรงได้

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง สาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 กำหนดขอบข่ายของเนื้อหา ประกอบด้วย

- 1.1 สาเหตุความขัดแย้งในการบริหารงานวิชาการ
- 1.2 วิธีการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานวิชาการ

#### 2. ขอบเขตของประชากร

##### 2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 139 คน จากสถานศึกษา 139 แห่ง

##### 2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 104 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ สูตร Yamane (1973) แล้วใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง

#### 3. ตัวแปรที่ศึกษา มี 2 ตัวแปร

##### 3.1 สาเหตุความขัดแย้ง แบ่งออกเป็น 5 สาเหตุคือ

- 1) ลักษณะงานที่ต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน
- 2) การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้าน
- 3) การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน
- 4) อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร
- 5) การแข่งขันเพื่อแย่งชิงทรัพยากรที่มีจำกัด

### 3.2 วิธีการจัดการความขัดแย้ง แบ่งออกเป็น 5 วิธี คือ

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

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

1.สาเหตุความขัดแย้งในการบริหารงานวิชาการ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล กลุ่ม องค์กร อื่นๆ ที่ก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานวิชาการ ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้าน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร และการแข่งขันเพื่อแข่งขันทรัพยากรที่มีจำกัด

2. ลักษณะงานที่ต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน หมายถึง การที่ฝ่ายงานสองฝ่ายงานหรือมากกว่านั้น ไม่สามารถเป็นอิสระแก่กันได้ จะต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องข้อมูล ความช่วยเหลือหรือการประสานงานกัน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ การทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ใน องค์กรไม่สามารถเป็นอิสระแก่กันได้ อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง

3. การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้าน หมายถึง บุคลากรใน แต่ละฝ่าย มีความรู้ สามารถเฉพาะงาน มีแนวความคิดต่อการปฏิบัติ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของงานแตกต่างกันไปตามความถนัดของแต่ละบุคคล และเมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องประสานงานหรือทำงานร่วมกันแล้ว โอกาสที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้นได้

4. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจากบุคลากร กลุ่ม หรือหน่วยงานแต่ละฝ่ายไม่สามารถตกลงกันได้ ว่าใครจะเป็นผู้รับผิดชอบในการทำงานนั้น ๆ ซึ่งบางครั้งอาจจะทำให้เกิดการแบ่งงานกันทำ หรือปิดความรับผิดชอบให้กับฝ่ายอื่น และความขัดแย้งตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

5. อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากอุปสรรคด้านภาษา เครื่องมือการสื่อสาร ขั้นตอนการปฏิบัติ การถ่ายทอด สภาพเช่นนี้อาจจะมีผลทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่ม หรือหน่วยงานขาดความเข้าใจ หรือเกิดการเข้าใจผิดซึ่งกันและกัน ซึ่งมีผลทำให้ไม่สามารถประสานงานและร่วมมือร่วมใจกันได้ตามที่ควรจะเป็น เงื่อนไข

เช่นนี้อาจจะนำไปสู่ความขัดแย้งตามมาในท้ายที่สุด

6. การแข่งขันเพื่อแย่งชิงทรัพยากรที่มีจำกัด หมายถึง บุคลากรหรือฝ่ายต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา มักจะเผชิญปัญหาที่เกี่ยวกับการแก่งแย่ง เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรของสถานศึกษาที่มีค่อนข้างจำกัด เช่น ในเรื่องของงบประมาณ วัสดุ หรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

7. วิธีการจัดการความขัดแย้ง หมายถึง การเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ให้หมดไปทั้งความขัดแย้งด้วยเหตุผลและความขัดแย้งด้วยอารมณ์และขณะเดียวกันก็ลดระดับของโอกาสความขัดแย้งอันอาจเกิดขึ้นในอนาคตลงด้วย แบ่งเป็น 5 วิธี ได้แก่ การเอาชนะ การร่วมมือ

การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง การยอมให้

8. การเอาชนะ หมายถึง การจัดการกับความขัดแย้งโดยที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีชัยชนะเหนืออีกฝ่ายหนึ่ง นั่นคือฝ่ายหนึ่งจะชนะ อีกฝ่ายหนึ่งแพ้

9. การร่วมมือ หมายถึง การจัดการกับความขัดแย้งเป็นการมุ่งที่เอาชนะ และขณะเดียวกัน ก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ มุ่งที่จะให้เกิดความพึงพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น

10. การประนีประนอม หมายถึง การจัดการกับความขัดแย้งโดยที่แต่ละฝ่ายลดความต้องการของตนลงเพื่อจะก่อให้เกิดความสันติสุข โดยทั้งสองฝ่ายไม่ได้รับผลเต็มความต้องการ

11. การหลีกเลี่ยง หมายถึง การแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยผู้บริหารพยายามลอยห่างออกจากสถานการณ์ มอบหมายให้ผู้อื่น หลีกเลี่ยงความขัดแย้งไม่เข้าพัวพัน ไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา

12. การยอมให้ หมายถึง การจัดการกับความขัดแย้งที่เน้นการเอาใจผู้อื่นเป็นผู้เสียสละ ปลอ่ยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่เขาชอบ แม้เราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม

13. ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้อำนวยการโรงเรียน หรือรองผู้อำนวยการโรงเรียน ในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 ในกรณีศึกษาการจัดการความขัดแย้งในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา

14. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 หมายถึง หน่วยงานทางการศึกษาที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานดูแลสถานศึกษาในเขตอำเภอเมือง ยะหริ่ง นอกรังจิก ปะนาเระ