

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศจะได้รับการพัฒนาไปได้ไกลมากน้อยเท่าใดนั้นทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญ และเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งที่จะกระตุ้นให้ประเทศเข้าสู่การพัฒนาเทียบเท่านานาชาติ หากว่าประเทศใดประกอบด้วยปัจจัยมนุษย์ที่มีความพร้อมในทุกๆด้านแล้ว ย่อมนำมาให้ประเทศนั้นพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็วซึ่งในการบริหารการศึกษาต้องอาศัยทรัพยากรที่สำคัญ 4 ประการคือ คน เงิน วัสดุ และวิธีการจัดการเช่นเดียวกับการบริหารองค์การอื่นๆคนจัดว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดเพราะคนเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรอื่นๆจึงมีความสำคัญเหนือทรัพยากรอื่นใด ผู้บริหารเป็นผู้นำที่มีความสำคัญในการบริหารองค์การดังนั้นจะต้องรู้จักเลือกใช้ทรัพยากรคน เงิน วัสดุ และวิธีการจัดการอย่างเหมาะสมจะเห็นได้ว่าผู้บริหารจะต้องเป็นบุคคลที่รู้จักใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารองค์การมีความรู้ความเข้าใจมีประสบการณ์มีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบมีทักษะในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาดังนั้นภาระหน้าที่ของผู้ที่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหารไม่ว่าจะอาวุโสมากน้อยเพียงใดบริหารงานในองค์กรขนาดใหญ่หรือเล็กมีความซับซ้อนของงานมากน้อยเพียงใดก็ตามจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมของคนและยุทธศาสตร์ในการบริหารคนเพื่อจะได้นำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการบริหารงานขององค์กรเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จสูงสุด

เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกันของเอกลักษณ์บุคคลต่างคนก็ต่างมีจิตใจมีภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ภูมิลำเนา การศึกษาเล่าเรียน การฝึกอบรมประสบการณ์ ความคิดอ่าน การกระทำแตกต่างกันไป แนวทางในการดำเนินชีวิตจึงแตกต่างกันโดยสิ้นเชิงเมื่อคนหลายๆคนที่มีปัจจัยความต้องการที่ต่างกันเมื่อต้องมาเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันรวมเป็นคณะทำงานอยู่ในองค์กรเดียวกัน ก็ย่อมเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่ต้องมีความขัดแย้งกันเกิดขึ้น จนถือได้ว่าเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่ต้องเกิดขึ้น ถ้าหน่วยงานใดก็ตามที่ทำงานร่วมกันอยู่แล้วมีความรู้สึกนึกคิดมีความเห็นเกี่ยวกับงาน วิธีการทำงานหรือวิธีการแก้ไขปัญหาเหมือนกันไปหมด ในที่สุดแล้วองค์กรนั้นก็จะต้องการบุคคลในลักษณะนั้นเพียงคนเดียวก็พอ ส่วนอีกคนหนึ่งนั้นก็ไม่ว่าจำเป็นอีกต่อไป ดังนั้นเมื่อได้ทราบถึงลักษณะตามธรรมชาติของความขัดแย้งว่าเป็นเรื่องปรกติวิสัยการไม่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นจึงเป็นเรื่องที่แปลก นักบริหารการศึกษาที่ชาญฉลาดทั้งหลายจึงควรที่จะเข้าใจลักษณะตาม

ธรรมชาติเช่นนี้ของพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร โดยทั่วไปและรู้จักพลิกผันเอาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนี้ไปใช้ประโยชน์ เปลี่ยนความขัดแย้งตามศักยภาพที่มีอยู่ให้เป็นความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ให้ได้ (วิโรจน์ นระศรี. 2549 : บทนำ)

ผู้บริหารสถานศึกษาต้องสามารถบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร ดังนั้นจึงต้องศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์และยุทธศาสตร์ในการบริหารงานเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานของตนให้ประสบความสำเร็จสูงสุด ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นผู้บริหารที่รู้จักและเข้าใจความขัดแย้งสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งข่มจะ ได้เปรียบและได้ประโยชน์จากความขัดแย้งมากกว่าบุคคลที่ไม่รู้จักและไม่เข้าใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร (เสริมศักดิ์วิสาลาภรณ์.2540 : 10)การบริหารเป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ ในการนำทรัพยากรการบริหารมาประกอบกันตามกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะการบริหารนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สามารถนำไปศึกษาค้นคว้าได้อย่างมีระบบระเบียบ สาเหตุที่เรียกว่า “ศิลป์” ก็เพราะพฤติกรรมการบริหารหลายๆประการต้องอาศัย ความรอบรู้ ทักษะและไหวพริบซึ่งผู้บริหารเป็นผู้นำที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมการบริหาร โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการตลอดจนเทคนิคในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมต้องเป็นคนที่มีทั้งศาสตร์และศิลป์ มีความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์ มีความชำนาญในงานที่ตนเองรับผิดชอบ และมีทักษะในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นเรื่อง que ผู้บริหารต้องใช้ความรู้ทางด้านจิตวิทยาพอสมควรในการปกครองคน(รังสรรค์ เหมันต์. 2546 : บทนำ)

ในการบริหารใดๆก็ตามความมีประสิทธิภาพของงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารมีความปรารถนาที่จะให้ได้มาอย่างยิ่งสำหรับองค์กรของตนเอง แต่ในความเป็นจริงในทางปฏิบัติแล้วผลสำเร็จของการบริหารงานจะไม่มีประสิทธิภาพสูงตามที่ผู้บริหารต้องการ ทั้งนี้อาจจะมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นเนื่องมาจากความขัดแย้งในองค์กร เพราะในปัจจุบันเป็นยุคของความขัดแย้ง ในแต่ละวันจะพบกับความขัดแย้งหลายอย่าง ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่มีใครปรารถนาแต่เป็นสิ่งที่ยากที่จะหลีกเลี่ยงตราบใดที่มนุษย์ยังมีชีวิตอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคม เมื่อไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้จึงควรที่จะต้องรู้จักและเข้าใจความขัดแย้ง แปลงสภาพความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้เป็นประโยชน์ (เสริมศักดิ์ วิสาลาภรณ์. 2534 : 1; อ้างถึงใน รังสรรค์ เหมันต์. 2546 : 2)ในการบริหารองค์กรบางโอกาสความขัดแย้งมีความจำเป็น เพราะความขัดแย้งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหากว่าในองค์กรใดไม่มีความเปลี่ยนแปลงองค์กรนั้นก็ จะไม่มีความเจริญก้าวหน้า บุคคลส่วนมากจะมีปฏิกิริยาไม่ดีกว่าให้เกิดผลเสียกับบุคคลและองค์กร แต่บางครั้งความขัดแย้งก็ก่อให้เกิดผลดีได้เช่นกัน ความขัดแย้งจึงเป็นเรื่องปรกติวิสัยอย่างหนึ่งที่ต้องเกิดขึ้นและมีในองค์กร การที่คนต้อง

ทำงานร่วมกันความแตกต่างย่อมเกิดขึ้นได้เสมอเพราะคนเรามีความแตกต่างกัน ในด้านการรับรู้ ข้อมูลข่าวสาร และด้านค่านิยม อันเป็นภูมิหลัง ประสบการณ์ และความเชื่อถือเป็นมูลฐานต่างกัน จากผลงานวิจัยของโทมัส และสมิทธิ พบว่า ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลางของ สมาคมการจัดการของสหรัฐอเมริกาได้ใช้เวลาในการบริหารความขัดแย้งถึงร้อยละ 20 ในองค์กร ทางการศึกษาที่เช่นเดียวกัน ย่อมต้องมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ถือว่าเป็นภาระหน้าที่อันสำคัญยิ่งของ ผู้บริหารการศึกษา ควรให้ความสนใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องของความขัดแย้งให้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น และต่างก็ยอมรับกันว่า การดำเนินการใดๆ ในองค์กรจะสำเร็จไปไม่ได้เลย ถ้าหากว่าภายในองค์กร นั้นเกิดความขัดแย้งในระดับที่รุนแรง ผู้บริหารจึงต้องไวในการรับรู้ถึงสัญญาณบอกเหตุที่จะ นำไปสู่ความขัดแย้งในองค์กรและจะต้องหาทางแก้ไขก่อนที่จะปล่อยให้บุคคลากรในองค์กรทำงาน ด้วยความคับข้องใจ อันจะเป็นหนทางนำไปสู่ความแตกร้างมากยิ่งขึ้นจนไม่สามารถแก้ไขได้ การ บริหารความขัดแย้งจึงเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้อง ดำเนินการให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยที่ผู้บริหารไม่สามารถเลือกได้ว่าจะต้องทำงาน กับใครหรือว่าผู้บริหารต้องทำงานกับคนที่ตนเองชอบหรือไม่ชอบก็ตามในความเป็นจริงนั้น ถ้า หากผู้บริหารได้รับความร่วมมือร่วมใจเป็นอย่างดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา ย่อมมั่นใจว่างานที่ปฏิบัติจะ ประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี (สมยศ นาวิกาน, 2544 : 775) อย่างไรก็ตามการแก้ปัญหาคความ ขัดแย้งโดยวิธีต่างๆของผู้บริหารส่วนใหญ่จะแก้ปัญหามาไม่เหมือนกันถึงแม้จะเป็นปัญหาในลักษณะ เดียวกันก็ตาม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีต ความรู้ ความสามารถ อายุและบุคลิกภาพ เฉพาะตัว สำหรับปัญหาคความขัดแย้งบางอย่างผู้บริหารคนหนึ่งอาจแก้ปัญหาก็ได้ แต่อีกคนหนึ่งอาจ แก้ไม่ได้ หรือถ้าแก้ได้ก็อาจจะใช้เวลาต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารแต่ละคนจะ เห็นได้ว่าวิธีการจัดการกับความขัดแย้งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆอย่างของผู้บริหาร

การปฏิรูปการศึกษาครั้งนี้จะประสบผลสำเร็จได้นั้นผู้บริหารสถานศึกษาคือบุคคลที่มี บทบาทสำคัญในการนำการปฏิรูปลงสู่การปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นผู้บริหารต้องเป็นนัก เก่งเหตุการณ์ล่วงหน้า จลตาดในการใช้คน เงิน วัสดุ และเทคโนโลยี โดยเฉพาะคนที่เป็นทรัพยากร ที่สำคัญที่สุดขององค์กรหรือโรงเรียน โรงเรียนจะประสบผลสำเร็จหรือเกิดความล้มเหลวในการ ปฏิรูปการศึกษาก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการใช้คนและพัฒนาคนให้เหมาะสมกับงานแต่เมื่อคนใน องค์กรเกิดความขัดแย้งเกิดความกังวลในสถานะภาพของตนเองย่อมส่งผลต่อการพัฒนาผู้บริหาร ต้องมีความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้ง (Managing Conflict) ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์และกระตุ้นการทำงานร่วมกันในทีมงานและองค์กร โดยเฉพาะปัจจุบันได้มีการ กระจายอำนาจจากส่วนกลางมาสู่โรงเรียนไม่ว่าจะเป็นงานบริหารงานบุคคล งานวิชาการ

งานบริหารทั่วไป รวมทั้งงานการเงินที่ให้อำนาจผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้น สถานศึกษามีฐานะเป็นนิติบุคคลมีการตัดสินใจมากมายหลายอย่าง จำเป็นที่ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจกับบุคลากรในโรงเรียนเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและป้องกันปัญหาความขัดแย้งที่จะมีตามมา (สมบูรณ์ พุทธิเสน. 2547 : 2)

จากสภาพที่พบดังกล่าว โรงเรียนคือสถานศึกษาที่ผู้บริหารสามารถใช้อำนาจของตนเอง ในการบริหารสองประการคือ อำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งโดยอาศัยระเบียบ กฎ และคำสั่งกับอำนาจของผู้ครองตำแหน่งหรืออำนาจที่เกิดจากความดีงามที่มีในตัว จักองค์กรประกอบในการบริหารเพื่อให้เกิดการประสานงานกันเพื่อจัดการศึกษาในโรงเรียนผู้บริหารจำเป็นจะต้องใช้ทักษะในการบริหารงาน โดยใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารความขัดแย้ง นักทฤษฎีองค์การได้พยายามศึกษาวิจัยปัญหาเรื่องความขัดแย้งในหน่วยงานหรือองค์กรในลักษณะต่างๆเพื่อจะนำข้อมูลเหล่านั้นไปปรับปรุงแก้ไขการเปลี่ยนแปลงองค์กรในทางที่สร้างสรรค์ สรุปได้ว่าปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียน เป็นปัญหาที่มีความสำคัญที่ควรได้รับการพิจารณาแก้ไขอย่างทันที มิฉะนั้น อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อการบริหารงานในโรงเรียน ผู้บริหารจึงถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องใช้ความรู้ความสามารถในการบริหารและการจัดการกับความขัดแย้งให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องทราบถึงสภาพปัจจุบันปัญหาในโรงเรียน สถานการณ์ความขัดแย้ง สาเหตุและประเด็นของความขัดแย้งระดับความรุนแรงบุคคลและตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารความขัดแย้งได้ตรงประเด็นเกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรให้มากที่สุด ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาการบริหารความขัดแย้งเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาทักษะการบริหารด้านบุคลากรของผู้บริหารโรงเรียน อันจะเป็นผลประโยชน์แก่ผู้บริหารและเป็นผลดีต่อการเรียนการสอนต่อไป (อรุณี ชอบพิมาย. 2546 : 3)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งที่จะศึกษาการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนของผู้บริหาร และครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 เพื่อให้การบริหารงานในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ คือการพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้คุณธรรม จริยธรรม สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานด้านบุคลากรเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ บุคลากรทุ่มเท เสียสละและปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ สามารถทำงานร่วมกันได้ดี การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 โดยจำแนกตามสถานภาพ ตำแหน่ง และขนาดของโรงเรียน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้บริหารกับครุมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนของผู้บริหารแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียนของผู้บริหารแตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการศึกษาจะทำให้ทราบถึงการบริหารความขัดแย้งที่ผู้บริหารประถมศึกษาใช้ในโรงเรียน
2. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารระดับสูง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลนี้ไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้ง จึงขอกำหนดขอบเขตไว้ 5 วิธี คือ (Howat&London. 1980 : 172-175; อ่างถึงในกระจำง ชันระกาด.2544 : 57-58)

1.1 วิธีเผชิญหน้า

- 1.2 วิธีหกลูกเต๋ายิง
- 1.3 วิธีบังคับ
- 1.4 วิธีไถ่เกตุย
- 1.5 วิธีประนีประนอม

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต1ประกอบด้วย ผู้บริหารจำนวน 404คนและครูจำนวน 2,476 คนรวมจำนวนทั้งหมด 2,880 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้ ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie&Morgan;อ้างถึงในประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2542:148-149) แล้วทำการการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างมีสัดส่วน(Proportional Stratified Random Sampling) โดยแบ่งเป็นกลุ่มย่อยตามขนาดโรงเรียน คือ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก และสุ่มผู้บริหารและครูในโรงเรียนแต่ละขนาด ให้กระจายไปตามสัดส่วนด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารจำนวน 196 คน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูจำนวน 331 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 527คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 สถานภาพตำแหน่ง

3.1.1.1 ผู้บริหาร

3.1.1.2 ครู

3.1.2 ขนาดของโรงเรียน โดยแบ่งเป็น

3.1.2.1 ขนาดเล็ก

3.1.2.2 ขนาดกลาง

3.1.2.3 ขนาดใหญ่

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การบริหารความขัดแย้งภายในโรงเรียน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความขัดแย้ง** หมายถึง การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีการต่อต้านหรือมีปฏิสัมพันธ์เชิงปฏิบัติทุกประเภท และตกอยู่ในภาวะที่ไม่อาจจะตกลงหาข้อยุติที่น่าพอใจได้ทั้งสองฝ่ายหากปล่อยปละละเลย ไม่หาทางทำความเข้าใจ อาจก่อให้เกิดความแตกแยก เกิดผลเสียในการทำงาน และมีการกระทบไปถึงความเสื่อมโทรมขององค์กรด้วย

2. **การบริหารความขัดแย้ง** หมายถึง วิธีที่ผู้บริหารใช้บริหารความขัดแย้งเพื่อคลี่คลายปัญหาความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในที่นี้ได้จำแนกการบริหารความขัดแย้งได้ 5 วิธี คือ

2.1 **วิธีเผชิญหน้า** หมายถึงวิธีที่ผู้บริหารใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งโดยวิธีการเปิดเผยให้คู่กรณีมาเผชิญหน้ากันเพื่อหาข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมาพยายามวินิจฉัยข้อปัญหาให้ชัดเจนให้คู่กรณีชี้แจงปัญหาต่างๆและติดตามแก้ปัญหาจนกว่าจะแล้วเสร็จ

2.2 **วิธีหลีกเลี่ยง** หมายถึงวิธีที่ผู้บริหารใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งโดยไม่ยอมรับว่ามีปัญหาและเห็นว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องเล็กน้อยพยายามหลีกเลี่ยงเพิกเฉยไม่เกี่ยวข้องไม่ได้แย้งหลีกเลี่ยงการโต้เถียงที่นำไปสู่การทะเลาะวิวาทปลีกตัวออกห่างอยู่เหนือความขัดแย้ง

2.3 **วิธีบังคับ** หมายถึงวิธีที่ผู้บริหารใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งโดยให้ผู้อื่นดำเนินการตามระเบียบวิธีการและคำสั่งที่ผู้บริหารคิดและเสนอเท่านั้นเป็นการใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่มีอยู่ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้อื่น

2.4 **วิธีไกล่เกลี่ย** หมายถึงวิธีการที่ผู้บริหารใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งโดยลดความตึงเครียดเน้นให้คู่กรณีปรองดองกันพยายามเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่งให้ลดความสำคัญของตนเองลงบ้างต้องการความร่วมมือสูงแต่ต้องการรักษาสีทิวต้งใจให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียสละความต้องการให้อีกฝ่ายหนึ่งด้วยเหตุผลบางอย่าง

2.5 **วิธีประนีประนอม** หมายถึงวิธีที่ผู้บริหารใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งโดยพยายามหาทางสายกลางให้มาพบกันครึ่งทางยินดีรับฟังข้อเสนอแนะของทุกฝ่ายต้องการทั้งรักษาสีทิวและการร่วมมืออย่างละครึ่งทางทั้งสองฝ่ายจึงมีทั้งได้และเสียวิธีนี้เหมาะที่จะใช้เมื่อไม่พร้อมที่จะหันหน้าเข้าหากันแต่ต้องการหลีกเลี่ยงการแข่งขัน

3. **สถานภาพตำแหน่ง** หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต1แบ่งเป็นดังนี้

3.1 **ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต1 ในปีการศึกษา 2554

3.2 ครู หมายถึงครูที่ปฏิบัติหน้าที่จัดการเรียนการสอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1

4. ขนาดของโรงเรียนหมายถึง ขนาดของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 โดยใช้จำนวนนักเรียนเป็นเกณฑ์ตามสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจำแนกเป็น 3ขนาดดังนี้

4.1 ขนาดเล็ก มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 1-120 คน

4.2 ขนาดกลาง มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 121- 300คน

4.3 ขนาดใหญ่ มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 300 คนขึ้นไป

5. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1หมายถึง สำนักงานที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการจัดการศึกษาในระดับประถมศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดบุรีรัมย์ เขต 1