

สารบัญ

	หน้า
หน้าอนุมัติ.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ.....	ท
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.3 ความสำคัญของการวิจัย.....	6
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
1.6 สมมติฐานในการวิจัย.....	8
1.7 ข้อตกลงเบื้องต้น	9
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
2.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับความขัดแย้ง.....	19
2.3 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง.....	39
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
2.5 สรุป.....	61

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 63
3.2	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 65
3.3	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 66
3.4	วิเคราะห์ข้อมูล..... 67
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 68
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
5.1	สรุปผลการวิจัย..... 88
5.2	อภิปรายผล..... 91
5.3	ข้อเสนอแนะ..... 94
	บรรณานุกรม..... 96
	ภาคผนวก..... 105
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย..... 106
	ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ..... 113
	ประวัติผู้วิจัย..... 115

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางแสดงจำนวนกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	63
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ วุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน	69
3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี	70
4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี ด้านการเอาชนะ.....	71
5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี ด้านการร่วมมือ.....	72
6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี ด้านการยอมให้.....	73
7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี ด้านการหลีกเลี่ยง.....	74
8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี ด้านการประนีประนอม.....	75
9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของครู ต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ.....	76

10	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของครู ต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	77
11	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของครู ต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี ระหว่างครูที่มีวุฒิการศึกษา ต่างกันเป็นรายคู่ ด้านการเอาชนะ.....	78
12	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของครู ต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี ระหว่างครูที่มีวุฒิการศึกษา ต่างกันเป็นรายคู่ ด้านการหลีกเลี่ยง.....	79
13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของครู ต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์.....	80
14	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของครู ต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี ระหว่างครูที่มีประสบการณ์ ในการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ โดยรวม	81
15	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของครู ต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี ระหว่างครูที่มีประสบการณ์ ในการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ ด้านการเอาชนะ.....	82
16	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของครู ต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี ระหว่างครูที่มีประสบการณ์ ในการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ ด้านการร่วมมือ.....	83

17	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของครู ต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี ระหว่างครูที่มีประสบการณ์ ในการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ ด้านการยอมให้.....	84
18	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของครู ต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี ระหว่างครูที่มีประสบการณ์ ในการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ ด้านการหลีกเลี่ยง.....	85
19	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของครู ต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดชลบุรี ระหว่างครูที่มีวุฒิการศึกษา ต่างกันเป็นรายคู่ ด้านการประนีประนอม.....	86

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของ โทมัส.....	26
3 กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของฟิลาเลย์.....	34
4 หน้าต่างโจฮารี.....	37
5 รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง 2 มิติ.....	41
6 ตาข่ายการจัดการเกี่ยวกับความขัดแย้ง.....	44
7 กระบวนการในการบริหารความขัดแย้ง.....	46

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี