

วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในสังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงครามในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

**ADMINISTRATORS' SOLUTIONS TO SOLVING CONFLICT PROBLEMS
AS PERCEIVED BY THE TEACHERS OF THE SCHOOLS UNDER
THE SAMUTHSONKRAM PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREAS OFFICE
OF MUANG DISTRICT IN SAMUTHSONGKRAM PROVINCE**

บุรฉกร ระบายศรี
สมหญิง จันทุไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของ
ผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สมุทรสงครามในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ วิธีการเอาชนะ วิธีการร่วมมือ
วิธีการประนีประนอม วิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการยอมให้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นครูโรงเรียน
ขยายโอกาสและครูโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 280 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบ
ความแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60-1.00
และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า 1) วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงครามในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวม
และรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ วิธีการเอาชนะ
วิธีการประนีประนอม วิธีการหลีกเลี่ยง วิธีการร่วมมือ และวิธีการยอมให้ 2) เปรียบเทียบวิธีการ
แก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสมุทรสงครามในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามกลุ่มโรงเรียน เพศ
วุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การแก้ปัญหาความขัดแย้ง, โรงเรียนประถมศึกษา

ABSTRACT

The purposes of this research were to examine and to make a comparison of administrators' solutions to solving conflict problems as perceived by the teachers of the schools under the Samuthsonkram Primary Educational Service Area Office of Muang District in Samuthsongkram Province in 5 aspects including competition, collaboration, compromising, avoidance and accommodation. The study sample were teachers in educational expanded opportunity schools and primary school teachers, totaling 280 persons. The instrument used for collecting the data was a 5-point rating scale with the IOC value of 0.60-1.00 and the reliability of .87. The statistics used for analyzing the collected data were frequency, percentage, mean ($\bar{X}$), standard deviation (S.D.), t-test and F-test.

The research findings revealed that: 1) Administrators' solutions to solving conflict problems as perceived by the teachers of the schools under the Samuthsonkram Primary Educational Service Area Office of Muang District in Samuthsongkram Province were in whole and in part performed at moderate level. The listed mean scores in order from highest to lowest included competition, compromising, avoidance, collaboration and accommodation. 2) According to the comparison results of the administrators' solutions to solving conflict problems as perceived by the teachers of the schools under the Samuthsonkram Primary Educational Service Area Office of Muang District in Samuthsongkram Province, as classified by school cluster, gender, educational qualification and work experience, it was found that the administrators' conflict problem-solving was not different as a whole.

Keywords: Solutions to Solving Conflict Problems, Primary Schools

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มารวมกลุ่มกันในการปฏิบัติงานใด ๆ ความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้เสมอเนื่องจากบุคคลเหล่านี้มีอารมณ์ ทัศนคติ และการรับรู้ที่ไม่เหมือนกัน แต่จำเป็นต้องมาอยู่รวมกัน เพื่อช่วยกันดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ในองค์กรใด ๆ ก็ตาม ย่อมมีพฤติกรรมของความขัดแย้งเกิดขึ้น มากบ้าง

น้อยบ้าง อย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากองค์การเป็นที่ยอมรับของคนจำนวนมากที่มีความหลากหลายแตกต่างกันไปความขัดแย้งจะเกิดขึ้น การบริหารเป็นการใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อนำเอาทรัพยากรการบริหารมาประกอบการตามกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ ที่ว่าการบริหารเป็นศาสตร์ก็เพราะมีหลักเกณฑ์ที่สามารถทำการศึกษาค้นคว้าได้อย่างมีระบบ ระเบียบ และที่ว่าการ

บริหารเป็นศิลป์ก็เพราะพฤติกรรมการบริหารหลาย ๆ ประการ ต้องอาศัยความรู้ ประสบการณ์ บุคลิกภาพ และทักษะในการดำเนินการใช้ทรัพยากรทางการบริหาร

การบริหารเป็นศาสตร์ก็เพราะมีหลักเกณฑ์ที่สามารถทำการศึกษาค้นคว้าได้อย่างมีระบบ ระเบียบ และที่ว่าการบริหารเป็นศิลป์ก็เพราะพฤติกรรมการบริหารหลาย ๆ ประการ ต้องอาศัยความรู้ ประสบการณ์ บุคลิกภาพ และทักษะในการดำเนินการใช้ทรัพยากรทางการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ สิ่งของและวิธีจัดการ โดยการดำเนินงานอย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์รวมขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ (นพพงษ์ บุญจิตราดุล, 2554) การบริหารงานใด ๆ ก็ตาม ความมีประสิทธิภาพของงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารมีความปรารถนาอย่างยิ่งสำหรับองค์การของตน แต่ความจริงในทางปฏิบัติย่อมมีปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากความขัดแย้งในองค์การ ซึ่งผู้บริหารจะต้องแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ดังที่ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2554) ได้กล่าวไว้ว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่มีใครปรารถนา แต่ก็ เป็นสิ่งที่ยากจะหลีกเลี่ยงพ้น トラบใดที่มนุษย์ยังมีชีวิตอยู่และต้องอยู่ร่วมกันกับคนอื่นในสังคมเมื่อไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงจากความขัดแย้งได้ จึงควรจะต้องรู้จักและเข้าใจความขัดแย้ง แปลสภาพความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับสถานศึกษาเป็นองค์การหนึ่งทางสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาหรือความขัดแย้งได้ ปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดในสถานศึกษา ส่วนใหญ่เป็นปัญหา ความขัดแย้งระหว่างบุคคล อันเนื่องมาจากความคิดเห็นที่แตกต่าง การรับรู้ที่แตกต่าง มีค่านิยมที่แตกต่าง

และผลประโยชน์ที่ขัดกัน (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2534) กล่าวว่า ความขัดแย้งในสถานศึกษา มักเกิดจากลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ 1) เมื่อทรัพยากรทางการศึกษามีไม่เพียงพอ ทรัพยากรอาจเป็นสิ่งที่เห็นได้ และสิ่งที่เห็นไม่ได้ เช่น คน เงิน วัสดุ ตำแหน่ง สถานภาพ หรือเกียรติยศ 2) เมื่อบุคคลหรือกลุ่มแสวงหาทางที่จะควบคุมกิจกรรม งาน หรืออำนาจซึ่งเป็นคุณสมบัติของคนอื่น และ 3) เมื่อบุคคลหรือกลุ่มไม่สามารถตกลงกันได้เกี่ยวกับเป้าหมายหรือวิธีในการทำงาน ต่างคนต่างมีเป้าหมายและวิธีการที่แตกต่าง กันและเป้าหมายหรือวิธีการนั้นเป็นสิ่งที่ไปด้วยกันไม่ได้

การที่ผู้บริหารโรงเรียนจะใช้วิธีการบริหารความขัดแย้ง ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพได้นั้น ผู้บริหารโรงเรียนต้องมีระบบ หรือมีกระบวนการในการบริหารความขัดแย้ง ในการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารแต่ละคนย่อมแตกต่างกันดังที่ (ภิญโญ สาร, 2559) ได้กล่าวไว้ว่า การแก้ปัญหาในลักษณะเดียวกันก็ตาม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ อายุ และบุคลิกภาพเฉพาะตัว และปัญหาความขัดแย้งบางอย่างผู้บริหารคนหนึ่งอาจแก้ได้ แต่อีกคนหนึ่งอาจแก้ไม่ได้ หรือถ้าแก้ได้ก็อาจใช้เวลาแตกต่างกัน สาเหตุสำคัญประการหนึ่งก็คือ การบริหารสถานศึกษาไม่บรรลุเป้าหมายหรือขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากขาดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร หรือมาจากการขาดความสามัคคีกัน เกิดความแตกแยก และเกิดความขัดแย้งกันระหว่างบุคคลในสถานศึกษาซึ่งโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาจังหวัด

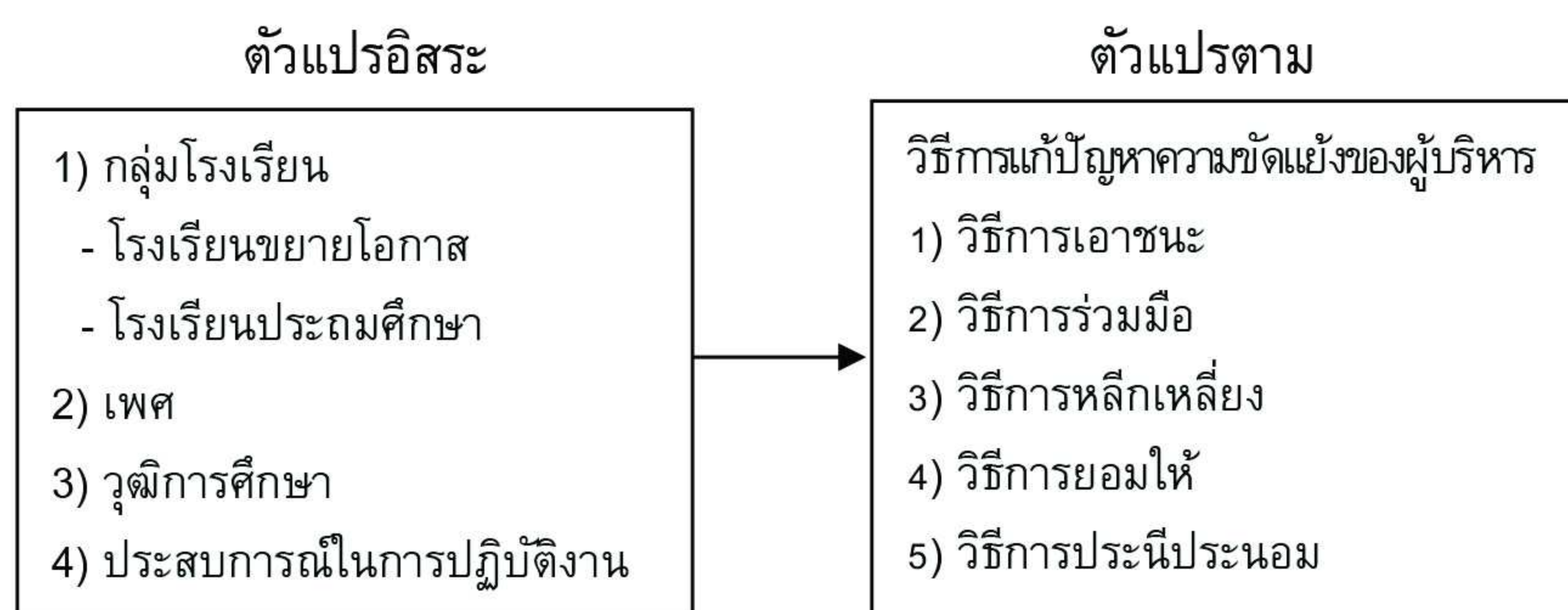
สมุทรสงคราม ในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสงครามก็ประสบปัญหาดังกล่าวข้างต้นเช่นกัน ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรทางการศึกษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปวางแผนและใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยวิธีการต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการจัดการศึกษาขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

2) เพื่อเปรียบเทียบวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตาม กลุ่มโรงเรียน เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

กรอบความคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาและเปรียบเทียบวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยใช้ทฤษฎีของตามแนวคิดหรือโธมัสและคิลแมนน์ (Thomas and Kilmann อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์,

2540) มาเป็นแนวทางของการศึกษา ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 วิธี คือ วิธีการเอาชนะ วิธีการร่วมมือ วิธีการหลีกเลี่ยง วิธีการยอมให้ และวิธีการประนีประนอม

2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 31 โรงเรียน รวมประชากรทั้งสิ้น 480 คน กลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 278 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบการสุ่มแบบง่าย (simple random sampling)

3) เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของครูในกลุ่มโรงเรียนขยายโอกาส โรงเรียนประถมศึกษา ประกอบด้วย เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และ ตอนที่ 2 วิธีการแก้ปัญหาคัดแย้งของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือของเคลตัน โทมัส (Clayton Thomas) และราล์ฟ เอช คิลแมนน์ (Ralph H. Kilmann) Thomas Kilmann Conflict Mode Instrument ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ระดับ

4) สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่า t-test การทดสอบ One way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Sheffe's Method

ผลการวิจัย

1) วิธีการแก้ปัญหาคัดแย้งของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ปรากฏผลดังนี้ 1) ด้านวิธีการเอาชนะ พบว่า การแก้ปัญหาคัดแย้งของผู้บริหารตามการรับรู้ของครู โดยรวมมีการรับรู้ในระดับปานกลาง 2) ด้านวิธีการร่วมมือ โดยรวมมีการรับรู้ในระดับปานกลาง 3) ด้านวิธีการหลีกเลี่ยง โดยรวมมีการรับรู้ในระดับปานกลาง 4) ด้านวิธีการยอมให้

โดยรวมมีการรับรู้ในระดับปานกลาง 5) ด้านวิธีการประนีประนอม โดยรวมและรายข้อมีการรับรู้ในระดับปานกลาง

2) ผลการเปรียบเทียบวิธีการแก้ปัญหาคัดแย้งของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามกลุ่มโรงเรียน เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน พบว่า มีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1) วิธีการแก้ปัญหาคัดแย้งของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมและรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากว่า การที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบันจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ มีคุณวุฒิ วัยวุฒิที่เหมาะสม มีประสบการณ์ในการบริหารงานการศึกษา และมีวุฒิภาวะที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานบริหาร นอกจากนี้แล้วในปัจจุบันมีการปฏิรูปการศึกษา จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องมีการพัฒนาตนเอง โดยการเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา และติดตามข่าวสารความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานในโรงเรียนมากขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถที่จะแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาสอดคล้องกับกัมปนาท มีสวนนิล (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของครู ต่อวิธีการแก้ปัญหาคัดแย้ง

ความขัดแย้งของผู้บริหารผู้บริหารศูนย์ การศึกษานอกโรงเรียนและการศึกษาตาม วิทยาลัย เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมครูมีการรับรู้ วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนในระดับปานกลาง สำนักงานเขตพื้นที่ มีการจัดอบรม เรื่องการแก้ปัญหาความขัดแย้ง อย่างต่อเนื่อง

2) ผลการเปรียบเทียบวิธีการ แก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารตามการ รับรู้ของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนก ตามกลุ่มโรงเรียน เพศ วุฒิการศึกษาและ ประสบการณ์ทำงาน พบว่า มีการรับรู้ไม่ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงาน พื้นที่ที่มีวิธีการอบรมวิธีการขัดแย้งอย่าง ต่อเนื่องว่าการบริหารโรงเรียนเป็นการร่วมมือ กันทำงานของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการ จัดการศึกษาเพื่อให้โรงเรียนมีคุณภาพโดยใช้ ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์กับการศึกษามาก ที่สุด ผู้เรียนเกิดการพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถทักษะทัศนคติ ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมโดยผ่านวิธีการของการจัดองค์การ การสั่งการ การอำนวยการ ความสะดวกและการ ปรับปรุงการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทาง การศึกษาและสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัตนภรณ์ ดาวกระจ่าง (2559) ได้ศึกษาและ เปรียบเทียบการบริหารความขัดแย้งของ ผู้บริหารสถานศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันนอกจากนี้ยัง

สอดคล้องกับผลการวิจัยของมอริส (Morris, 1998) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่องความเข้าใจของครู เกี่ยวกับบรรยากาศของการจัดการความ ขัดแย้งและวิธีดำเนินการของโรงเรียน South Carolina Schools โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากครู 2 กลุ่ม เปรียบเทียบกับผลการวิจัยพบว่า ความเข้าใจในบรรยากาศของการจัดการ ความขัดแย้งของครูที่ 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน วิธีการจัดการความขัดแย้งของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัย ไปใช้

1.1) ผู้บริหารควรใช้วิธีการในการ แก้ปัญหาตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมาก การใช้ วิธีการขัดแย้งในวิธีใดวิธีหนึ่ง ผู้บริหารไม่ควร เลือกวิธีการแก้ปัญหาโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง

1.2) สำนักงานเขตพื้นที่ควรมีการ จัดการฝึกอบรม วิธีแก้ปัญหาและวิธีความ ขัดแย้งให้กับผู้บริหาร

2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1) ควรศึกษาความพึงพอใจของ ครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของ ผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา จังหวัดสมุทรสงคราม

2.2) ควรศึกษาความสัมพันธ์ วิธีการแก้ปัญหากับความพึงพอใจของครูของ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตสมุทรสงคราม ประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัด สมุทรสงคราม

เอกสารอ้างอิง

- กัมปนาท มีสวนนิล. (2545). ความพึงพอใจของครูต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของ
ผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ คม.
(การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม.ถ่ายเอกสาร.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุล. (2534). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ภิญโญ สาร. (2519). หลักการบริหารการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- รัตนภรณ์ ดาวกระจ่าง. (2556) การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา
สมุทรปราการ เขต 1. งานนิพนธ์ (กศ.ม) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2545). ความขัดแย้ง การบริหารเพื่อสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ:
ตะเกียง.
- Morris. Yvonne Anna. (1998). **Teachers Perception of the Conflict Management Climate
and Procedures in South Carolina Schools. Dissertation Abstracts International.**
NO. DAI-A 58/08.