

## การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของ สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2

### CONFLICT MANAGEMENT AFFECTING THE EFFECTIVENESS OF EDUCATIONAL INSTITUTIONS UNDER NAKHON SAWAN PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 2

สุพัตรา อภัย<sup>1</sup>, ทินกร พูลพัฒน์<sup>2</sup>

Supattra Apai<sup>1</sup>, Tinagorn Poolput<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นิสิตศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

<sup>2</sup>อาจารย์ ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา



#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2, 2) ศึกษาประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2, 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 และ 4) สร้างสมการพยากรณ์ของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาที่สามารถทำนายประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 จำนวน 310 คน ซึ่งได้มาจากการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามแนวคิดของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 607-610 อ้างถึงในบุญชุม ศรีสะอาด, 2543: 58) [1] จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นและการกำหนดสัดส่วน (Stratified Random Sampling) ตามขนาดของสถานศึกษาและทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวน 310 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม ระหว่าง 0.60 - 1.00 มีค่าความเชื่อมั่น 0.993 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า 1. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก 3. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 4. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการยอมให้ ( $X_5$ ) ด้านการประนีประนอม ( $X_3$ ) ด้านการร่วมมือ ( $X_2$ ) ด้านการเอาชนะ ( $X_1$ ) ด้านการหลีกเลี่ยง ( $X_4$ ) ตามลำดับ โดยมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์เท่ากับ ร้อยละ 42.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**คำสำคัญ:** การจัดการความขัดแย้ง, ประสิทธิผล, การบริหารสถานศึกษา

## Abstract

The purposes of thesis were 1) to conflict management of administrators in educational institutions under Nakhon Sawan Primary Educational Service Area office 2, 2) to study the effectiveness of educational institutions under Nakhonsawan Primary Educational Service Area Office 2, 3) to studies the relationship between conflict management of administrators and effectiveness of educational institutions under Nakhonsawan Primary Educational Service Area Office 2 and 4) to create predictions from conflict management of administrators affecting the effectiveness of educational institutions under Nakhon Sawan Primary Educational Service Area office 2. The sample group was 310 teachers under Nakhonsawan Primary Educational Service Area Office 2. Which was derived from opening the sample size table, according to the concept of Krejcie and Morgan (Krejcie and Morgan, 1970: 607-610 referred to in Boonchom Srisaard, 2000: 58), then stratified random sampling and proportional sampling were performed according to Size of the school and simple random sampling (Simple Random Sampling) to obtain a complete sample of 310 people. The research tool was a 5-level rating scale questionnaire; IOC was between 0.60 - 1.00 and  $\alpha = 0.993$  Data were analyzed in terms of means, standard deviation, Pearson,s Product Moment Correlation Coefficient;  $r$  and Stepwise Multiple Regression Analysis. The results was found that: 1. The overall of conflict management of administrators in educational institutions under Nakhon Sawan Primary Educational Service Area office 2 were at a high level. 2. The overall of the effectiveness of educational institutions under Nakhonsawan Primary Educational Service Area Office 2 were at a high level. 3. The conflict management of administrators and effectiveness of educational institutions under Nakhonsawan Primary Educational Service Area Office 2 was a moderate positive relationship significantly at 0.01 level. 4. The conflict management of administrators of can predict dependent variables in all 5 areas, namely, allowing ( $X_5$ ), compromising ( $X_3$ ), cooperation ( $X_2$ ), overcoming ( $X_1$ ), and avoid ( $X_4$ ), respectively, with a forecast efficiency of 42.00 percent, with a statistically significant .01 level. Create a forecast equation as follows.

**Keyword:** conflict management, effectiveness, educational institutions

## ภูมิหลัง

ความขัดแย้ง เป็นเหตุการณ์ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ Chung and Megginson (1981: 282)[2] กล่าวว่า เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีขนบธรรมเนียมมวัจนธรรม มีความคิด ความเชื่อ ความศรัทธา การรับรู้ ทัศนคติ อุดมคติ และค่านิยมที่แตกต่างกันออกไป โดยส่วนใหญ่ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร คือ ความขัดแย้งที่อยู่ภายในองค์กร เนื่องจากองค์กรได้รวมบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ มาอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม เป็นสังคมมีการทำงานร่วมกันและมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน โดยเฉพาะเมื่ออยู่ในระบบสังคมที่มีขนาดใหญ่มาก ยังมีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งได้มากขึ้นถือเป็นเรื่องปกติธรรมดาของความขัดแย้งว่าเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตในองค์กร จิรารัตน เขียนรูปครุฑ (2558: 2) [3] กล่าวว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการจัดการ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรให้ความสนใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องของความขัดแย้งให้ลึกซึ้งมากขึ้น เพราะต่างก็ยอมรับกันว่าการดำเนินการใด ๆ ในองค์กรจะสำเร็จไปไม่ได้เลย ถ้าภายในองค์กรนั้นเกิดความขัดแย้งในระดับที่รุนแรง ผู้บริหารจึงต้องใช้ทักษะในการเป็นผู้บริหารเข้ามาแก้ไขปัญหาก่อนที่จะปล่อยให้บุคลากรในองค์กรทำงานด้วยความคับข้องใจอันจะเป็นหนทางนำไปสู่ความแตกร้างมากยิ่งขึ้นจนไม่สามารถแก้ไขได้

อย่างไรก็ตามการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยวิธีต่าง ๆ ของผู้บริหารส่วนใหญ่จะมีวิธีการแก้ปัญหาที่แตกต่างกันออกไป ถึงแม้จะเป็นปัญหาในลักษณะเดียวกันก็ตามทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถของผู้บริหารในการจัดการความขัดแย้ง ทศนคติที่ดีในการมองปัญหา เพศ อายุ และบุคลิกภาพเฉพาะตัวของผู้บริหารในองค์กรนั้น ๆ รวมทั้งปัญหาความขัดแย้งบางประการที่ผู้บริหารองค์กรหนึ่งอาจแก้ปัญหาได้ดี แต่ผู้บริหารอีกคนหนึ่งอาจแก้ไขไม่ได้ หรือถ้าแก้ไขได้ก็อาจจะใช้เวลาแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าวิธีการจัดการกับความขัดแย้งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่าง ในส่วนของความขัดแย้งไม่ใช่เรื่องน่ากลัวเสมอไป หากรู้วิธีการจัดการอย่างเหมาะสม

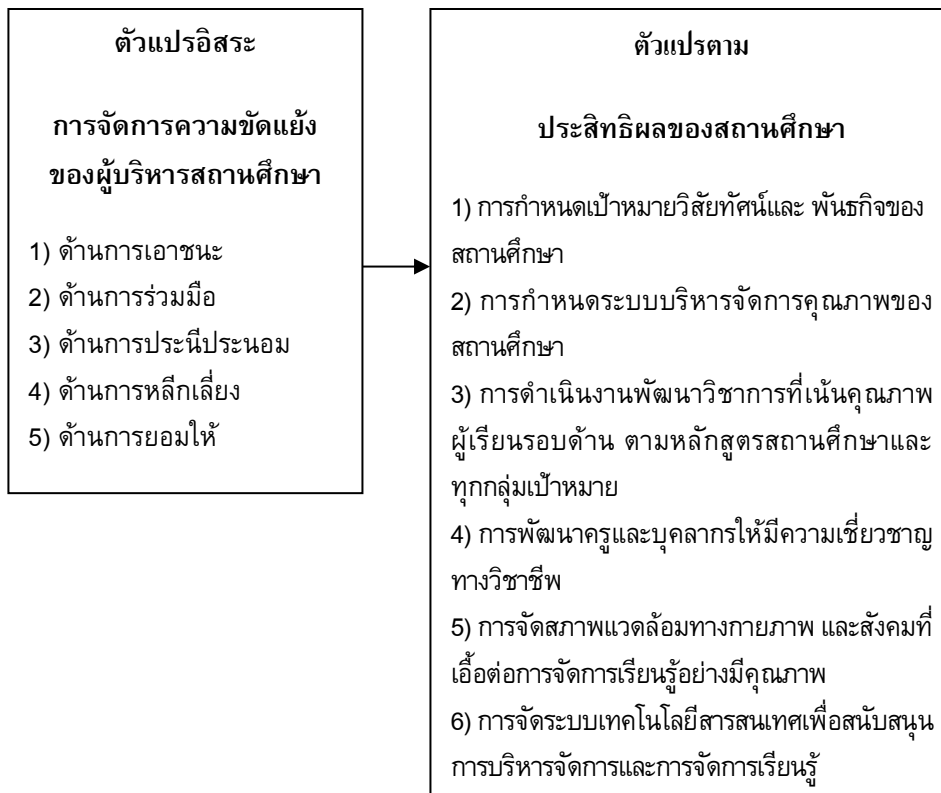
โรงเรียนเป็นองค์กรหนึ่งทางสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาหรือความขัดแย้งได้ ปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนส่วนใหญ่ เป็นปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล เนื่องจากการมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ที่แตกต่างกันและผลประโยชน์ขัดกัน จากรายงานผลการนิเทศติดตามประเมินผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 (2562) [4] พบว่าโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 มีความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้บริหารมีความขัดแย้งกับครูอาจารย์ กลุ่มผู้บริหารมีความขัดแย้งกับนักเรียน กลุ่มครูอาจารย์มีความขัดแย้งกันเอง และขัดแย้งกับนักเรียน นอกจากนี้ ยังพบว่าครูจำนวนไม่น้อยยังมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหน่วยงานซึ่งความขัดแย้งเหล่านี้มักเกิดขึ้นในองค์กร โดยเฉพาะในสถานศึกษาย่อมทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลง ทำให้ประสิทธิผลของการบริหารไม่บรรลุจุดหมายในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง มีผู้วิจัยในเรื่องการจัดการความขัดแย้งไว้ เช่น ในงานวิจัยของ กมลนัทธ์ ศรีจ้อย (2560) [5] ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการประนีประนอม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและการจัดการความขัดแย้งด้านการเอาชนะ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด รวมทั้งในงานวิจัยของจิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ ผลการวิจัยพบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการหลีกเลี่ยง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงศึกษาในเรื่องการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 2 ซึ่งปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียน เป็นปัญหาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งควรได้รับการแก้ไข ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน ซึ่งจะมีผลไปถึงตัวนักเรียนรวมทั้งผู้บริหารโรงเรียนจำเป็นต้องให้ความสำคัญและให้ความสนใจต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพื่อให้การบริหารงานของโรงเรียนเกิดประสิทธิผลสูงสุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2
4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ของการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาที่สามารถทำนายประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

## ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 รวมทั้งสิ้น 1,698 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 จำนวน 310 คน ซึ่งได้มาจากการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามแนวคิดของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 607-610 อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด, 2543: 58) [1] จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นและการกำหนดสัดส่วน (Stratified Random Sampling) ตามขนาดของสถานศึกษา และทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวน 310 คน

## เครื่องมือที่ใช้วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมี 1 ชุด ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้  
 ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตัวเลือกที่กำหนดคำตอบไว้ให้ ประกอบด้วย เพศ อายุ และระยะเวลาของการปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษาที่สังกัด จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย ด้านการเอาชนะ จำนวน 8 ข้อ ด้านการร่วมมือ จำนวน 8 ข้อ ด้านการประนีประนอม จำนวน 7 ข้อ ด้านการหลีกเลี่ยง จำนวน 7 ข้อ และด้านการยอมให้ จำนวน 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 40 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's 5 Rating Scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 ในด้านการกำหนดเป้าหมายวิสัยทัศน์และพันธกิจของสถานศึกษา จำนวน 8 ข้อ ด้านการกำหนดระบบบริหารจัดการคุณภาพของสถานศึกษา จำนวน 8 ข้อ ด้านการดำเนินงานพัฒนาวิชาการที่เน้นคุณภาพผู้เรียนรอบด้าน ตามหลักสูตรสถานศึกษาและทุกกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 8 ข้อ ด้านการพัฒนาครูและบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ จำนวน 6 ข้อ ด้านการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังคมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ จำนวน 9 ข้อ และด้านการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการจัดการเรียนรู้ จำนวน 8 ข้อ รวมทั้งสิ้น 47 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert Ration Scales)

### การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ทั้งด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และสำนวนภาษา ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objectives Congruence: IOC) ในการพิจารณาข้อความมีค่า IOC ปรากฏว่าอยู่ระหว่าง 0.60 - 1.00

2. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ - Coefficient) แบบของครอนบาค (Cronbach) ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.993

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประสานงานกับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา เพื่อขอหนังสือถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 และผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยผู้วิจัยลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลเอง และจัดส่งทางไปรษณีย์ในกรณีที่ผู้วิจัยไม่สามารถไปได้ด้วยตนเอง

2. นำแบบสอบถามและหนังสือขอความอนุเคราะห์ จำนวน 330 ฉบับไปยังสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ใช้เวลาประมาณ 2 สัปดาห์ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามและจัดส่งคืนกลับมาหรือผู้วิจัยไปรับด้วยตนเอง

3. ได้แบบสอบถามจำนวน 310 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ที่สุดเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ใช้สถิติค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 วิเคราะห์ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 2 โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

การวิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาที่สามารถทำนายประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

## สรุปผลการศึกษา

จากการวิจัยเรื่องการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ระดับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 พบว่า ครูผู้สอน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ )

2. ระดับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 พบว่า ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการจัดการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.52$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการพัฒนาครูและบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ ( $\bar{X} = 3.98$ )

3. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 ในภาพรวมมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ประกอบด้วย ด้านการยอมให้, ด้านการร่วมมือ, ด้านการประนีประนอม, ด้านการเอาชนะ และด้านการหลีกเลี่ยง โดยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณแบบมีขั้นตอน พบว่า การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลได้ทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการยอมให้ ( $X_5$ ) ด้านการประนีประนอม ( $X_3$ ) ด้านการร่วมมือ ( $X_2$ ) ด้านการเอาชนะ ( $X_1$ ) ด้านการหลีกเลี่ยง ( $X_4$ ) ตามลำดับ โดยมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์เท่ากับ ร้อยละ 42.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## อภิปรายผล

1. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 พบว่า ครูผู้สอน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเทียบกับเกณฑ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาหรือองค์กรต่าง ๆ มักจะเกี่ยวกับเป้าหมายหรือวิธีการในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาได้มีการพัฒนาวิธีการจัดการความขัดแย้ง เลือกวิธีการจัดการ ความขัดแย้งด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งจะเป็นผลดีต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังที่ผู้บริหาร



สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 ที่เลือกวิธีการในการจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการแตกต่างกันทั้งการยอมให้ การร่วมมือ การประนีประนอม การเอาชนะ และการหลีกเลี่ยง ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นที่แตกต่างกันไปทำให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเป้าหมายเดิมของสถานศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงให้เป็นไปในทางที่เป็นจริงสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐริกา นิลสุข (2560) [6] ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพการทำงานตามทัศนคติของครู อำเภองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก ผลการวิจัยพบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา อำเภองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งด้านการประนีประนอม และด้านการร่วมมือ

2. ประสิทธิภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 พบว่า ครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสถานศึกษามีครูและบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 ที่มีความรู้ความสามารถ ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายวิสัยทัศน์และพันธกิจของสถานศึกษาร่วมกันกับครู และบุคลากรได้อย่างชัดเจน การกำหนดระบบบริหารจัดการคุณภาพของสถานศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินงานพัฒนาวิชาการที่เน้นคุณภาพผู้เรียนรอบด้านเอื้อต่อการจัดการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ และการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุน การบริหารจัดการและการจัดการเรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพจึงทำให้ผลเป็นเช่นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวรรณ สำเภาแก้ว (2560) [7] ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี เขต 2 โดยรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 พบว่า ในภาพรวมมีระดับความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านการยอมให้, ด้านการร่วมมือ, ด้านการประนีประนอม, ด้านการเอาชนะ และด้านการหลีกเลี่ยงโดยทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 ในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารที่ดียอมให้ผลในทางบวกก่อให้เกิดประโยชน์แก่สถานศึกษาทำให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเป้าหมายเดิมของสถานศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง และเพิ่มการคิดค้นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ให้กับบุคลากรได้คิดสร้างสรรค์หลังจากเกิดความขัดแย้งที่ไม่ตรงกันมาแล้ว แต่เมื่อเกิดการจัดการความขัดแย้งที่ดียอมได้นวัตกรรมหรือผลงานที่ดีตามมาด้วยเช่นกัน รวมทั้งเพิ่มความสามารถในสถานศึกษา ทำให้เกิดแนวทางแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์กับสถานศึกษาหรือทำให้เกิดคุณภาพในการตัดสินใจส่งผลให้สถานศึกษามีประสิทธิผลในทางบวกด้วยเช่นกัน ทั้งกระบวนการบริหารและการจัดการมีเป้าหมายวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่สถานศึกษากำหนดชัดเจน มีระบบบริหารจัดการคุณภาพของสถานศึกษา สามารถดำเนินงานพัฒนาวิชาการที่เน้นคุณภาพผู้เรียนรอบด้านตามหลักสูตรสถานศึกษาและทุกกลุ่มเป้าหมาย พัฒนาคู และบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสังคมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ จัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผลทางบวกกับการจัดการความขัดแย้งที่ดีของผู้บริหารสถานศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐริกา นิลสุข (2560) [6] ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพการทำงานตามทัศนคติของครู อำเภองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพการทำงานตามทัศนคติของครู อำเภองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก ในด้านต่าง ๆ พบว่า มีความสัมพันธ์กันปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hoover (1999) [8] ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง

พฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารกับบรรยาการในองค์กรในโรงเรียนของรัฐแพนซิลวาเนีย พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารแบบยอมให้ และการประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับบรรยาการของโรงเรียนแบบเปิด

4. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการยอมให้ ด้านการประนีประนอม ด้านการร่วมมือ ด้านการเอาชนะ ด้านการหลีกเลี่ยง ตามลำดับ โดยมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 42.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดการแบบผสมผสานที่ดีตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปหากเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องมีการร่วมการตัดสินใจจำเป็นต้องจัดการความขัดแย้งแบบการร่วมมือ การประนีประนอม หากเป็นเรื่องที่เร่งด่วนหรือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญไม่มากนักก็ควรใช้การจัดการความขัดแย้งแบบเอาชนะ การยอมให้ การหลีกเลี่ยง ทั้งนี้ การจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพผู้บริหารต้องมีการพิจารณาญาณในการแยกแยะระดับปัญหา ความสำคัญของปัญหา และประเภทของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางหรือวิธีการจัดการกับความขัดแย้งและปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมจึงส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 ได้ครอบคลุมทุกด้าน สอดคล้องกับ Evers (1987) [9] ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลผู้บริหารของโรงเรียนในรัฐวิสคอนซิน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของผู้บริหารหรือลักษณะของผู้บริหารกับผู้ร่วมงานและอำนาจประจำตำแหน่งของผู้บริหารสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของงานโดยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงานเป็นตัวพยากรณ์สูงสุด

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปส่งเสริมและพัฒนาวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 ด้านการเอาชนะ ในประเด็นผู้บริหารมุ่งเน้นงานมากกว่ามุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสูงที่สุด
2. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดกลยุทธ์ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูมีการพัฒนาตนเอง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของสถานศึกษา ด้านการพัฒนาครูและบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้และพัฒนาหลักสูตรอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับต่ำที่สุด
3. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำการจัดการความขัดแย้งด้านการยอมให้ ด้านการประนีประนอม ด้านการร่วมมือ ด้านการเอาชนะ ด้านการหลีกเลี่ยง มาเป็นแนวทางร่วมกันในการเสริมสร้างประสิทธิผลให้แก่สถานศึกษา เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาที่สามารถทำนายประสิทธิผลของสถานศึกษา ได้แก่ ด้านการยอมให้ ด้านการประนีประนอม ด้านการร่วมมือ ด้านการเอาชนะด้านการหลีกเลี่ยงตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 เพื่อยืนยันผลการวิจัยและหาคำตอบในเรื่อง ด้านการยอมให้ ด้านการประนีประนอม เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบด้านการยอมให้ ด้านการประนีประนอม ของการจัดการ ความขัดแย้งสามารถทำนายประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 มากที่สุด 2 ลำดับแรก



2. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการความขัดแย้งด้านการหลีกเลี่ยงกับประสิทธิผลของสถานศึกษา เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำการจัดการความขัดแย้ง ด้านการหลีกเลี่ยง ไปใช้ในการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของสถานศึกษาต่อไป เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ของการจัดการความขัดแย้ง ด้านการหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของสถานศึกษาอยู่ในระดับต่ำที่สุด

### เอกสารอ้างอิง

- [1] บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- [2] Kae H. Chung and Leon C. Magginson. (1981). Organization Behavior: Developing Management Skills. New York. Harper and Row Publisher.
- [3] จิราวัฒน์ เขียนรูปครุฑ. (2558). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3. งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [4] กลุ่มนิเทศติดตามประเมินผล. (2562). รายงานผลการนิเทศติดตามประเมินผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://old.nsw2.go.th>
- [5] กมลนันธ์ ศรีจ้อย. (2560). การบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [6] ณัฐริกา นิลสุข. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพการทำงานตามทัศนคติของครู อำเภองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก. งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [7] ทิพวรรณ สำเภาแก้ว. (2560). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์.
- [8] Hoover, D. R. (1990). Relationships Among Perceptions of Principals Conflict Management Behaviors, Levels of Conflict, And Organizational Climate in High Schools. Doctoral Dissertation. The Pennsylvania State. United States.
- [9] Ever, A.S. (1987). Leadership Effectiveness of Wisconsin Superintendent. Dissertation Abstracts International.