

**การบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4**
Conflict management in the digital era by school administrators
In Nakhon Sawan primary educational service area office 1
according to the four noble truths.

ศุภกิจ บุญนุก¹, ธาณี เกสทอง²
Supakit Boonnok¹, Thaneer Kesthong

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 2) เพื่อหาแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4 3) เพื่อประเมินแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี โดยใช้วิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 จำนวน 297 คน กำหนดขนาดโดยการเปิดตารางเครซี และมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามสภาพการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 มีค่าความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.66 - 1.00 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1. สภาพการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความร่วมมือ ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.84) รองลงมาคือ ด้านการประณีตประนอม ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.93) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการเอาชนะ ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.99) 2. แนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4 ได้แก่ 1. ด้านการเอาชนะ พบว่า ผู้บริหารควรเปิดรับความคิดเห็นจากครูและบุคลากร เพื่อเข้าใจข้อจำกัดและข้อกังวลของแต่ละฝ่าย ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดความตระหนักถึงประโยชน์ของการเผยแพร่ผลงานผ่านสื่อดิจิทัล ซึ่งจะช่วยให้โรงเรียนพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน 2. ด้านความร่วมมือ พบว่า ผู้บริหารควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพและสร้างแรงบันดาลใจ หลีกเลี่ยงท่าทีที่อาจทำให้บุคลากรรู้สึกไม่สบายใจ พร้อมทั้งจัดการประชุมให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียม ซึ่งจะช่วยส่งเสริมความร่วมมือและการทำงานร่วมกันอย่างมี

¹ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธบริหารการศึกษา มจร วิทยาเขตนครสวรรค์, E-mail: supakitbn02@gmail.com

² รองศาสตราจารย์, อาจารย์ประจำหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธบริหารการศึกษา มจร วิทยาเขตนครสวรรค์

บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2568

ประสิทธิภาพ 3. ด้านการประเมินประชนอม พบว่า ผู้บริหารควรใช้ AI วิเคราะห์ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและตรวจสอบได้ เพื่อให้เข้าใจปัญหาอย่างชัดเจน เลือกแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม และกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการสร้างความร่วมมือ ซึ่งจะช่วยให้การทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น 4. ด้านการหลีกเลี่ยง พบว่า ผู้บริหารควรติดตามข้อมูลอย่างต่อเนื่องและส่งเสริมการแจ้งข้อมูลเท็จผ่านช่องทางที่กำหนด เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการบริหารจัดการข้อมูลที่ถูกต้อง และแก้ไขข้อขัดแย้งอย่างเป็นระบบ และ 5. ด้านการปรองดอง พบว่า ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารที่สร้างความเข้าใจและความปรองดองในองค์กร รวมถึงใช้ AI เป็นตัวช่วยในการร่างข้อความที่ชัดเจนและปราศจากอคติ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารงานและลดความขัดแย้ง และ 3. ผลการประเมินการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.97) ด้านความถูกต้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.98) ด้านความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.93) ด้านความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.95) และด้านความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 1.02)

คำสำคัญ : การบริหารความขัดแย้ง, ผู้บริหารสถานศึกษา, สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์เขต 1, หลักอริยสัจ 4

Abstract

This Research Article objectives of study were as follows: 1) to examine the management of conflict in the digital era by school administrators in Nakhon Sawan Primary Educational Service Area 1; 2) to explore guidelines for conflict management in the digital era by school administrators in Nakhon Sawan Primary Educational Service Area 1, based on the Four Noble Truths (Ariyasacca); and 3) to assess the effectiveness of guidelines for conflict management in the digital era by school administrators in Nakhon Sawan Primary Educational Service Area 1, based on the Four Noble Truths (Ariyasacca). The study employed a mixed-methods approach, collecting quantitative data from a sample of 297 school administrators and teachers within Nakhon Sawan Primary Educational Service Area 1, with the sample size determined using the Krejcie and Morgan table. A questionnaire was developed to evaluate issues related to conflict management in the digital era, with consistency values ranging from 0.66 to 1.00 and a reliability coefficient of 0.75. Descriptive statistical methods, including percentage, mean, and standard deviation, were used to analyze the data. From the study, the following results were found: 1) The overall of conflict management in the digital era by school administrators in Nakhon Sawan Primary Educational Service Area 1 was rated at a high level. The area with the highest average score was collaboration, which was rated as high ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.84). This was followed by compromise, which also received a high rating ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.93). The area with the lowest average score was competition, which was still rated at a high level ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.99). 2) The guidelines for conflict management in the digital era by school administrators in Nakhon Sawan Primary Educational Service Area 1, based on the

Four Noble Truths (Ariyasacca), are as follows: (1) Competition, in which administrators should be open to receiving feedback from teachers and staff in order to comprehend the limitations and concerns of all parties involved. Furthermore, administrators should encourage the dissemination of accomplishments via digital platforms, which will contribute to the school's efficient and sustainable development; (2) Collaboration, in which administrators are encouraged to use polite and inspiring language, while avoiding actions that could cause discomfort among staff members. They should also facilitate meetings where all individuals are given equal opportunities to voice their opinions, as this will foster cooperation and promote effective teamwork; (3) Compromise, in which administrators are advised to utilize AI tools to analyze credible and verifiable data, which will enable a clear understanding of the issues at hand. This will allow them to select appropriate solutions and set clear goals for creating cooperation, leading to increased efficiency within the organization; (4) Avoidance, in which administrators should consistently monitor information flow and encourage the reporting of misinformation through designated channels. This will help maintain confidence in the management of accurate data and ensure the systematic resolution of conflicts; and (5) Reconciliation, in which administrators are encouraged to recognize the significance of communication in fostering mutual understanding and reconciliation within the organization. Moreover, they should leverage AI to draft clear, impartial messages, which will enhance management effectiveness and reduce conflicts. And 3) The evaluation results of conflict management in the digital era by school administrators in Nakhon Sawan Primary Educational Service Area 1, based on the Four Noble Truths (Ariyasacca), indicated a high level of performance overall ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.97). Specifically, the evaluation showed high levels in the following areas: accuracy ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.98), feasibility ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.93), propriety ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.95), and utility ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 1.02).

Keywords: Conflict Management; School Administrators; Nakhon Sawan Primary Educational Service Area 1, the four noble truths

บทนำ

สังคมมนุษย์ทั่วไปที่มีความสัมพันธ์ต่อกันย่อมต้องมีปัญหาความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งของคู่กันนับตั้งแต่มีการบันทึกประวัติศาสตร์มนุษยชาติเป็นต้นมา มีหลักฐานของข้อขัดแย้งระหว่างองค์กรและในองค์กรหรือระหว่างชุมชน ระหว่างประชาชนกับรัฐบาลและระหว่างประเทศ จากการที่ มนุษย์เกิดกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเองในเชิงสังคมนี้เอง ความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้ทุกสถานที่ และทุกเวลา การกระทบกระทั่งหรือการทะเลาะวิวาทของมวลมนุษย์นั้นมักเริ่มเกิดจากความคิด ที่แตกต่างหรือจากความเห็นซึ่งไม่ลงรอยกัน เพราะเป็นไปไม่ได้ที่จะทำให้คนทั้งหลาย คิดเหมือนกันได้ ดังนั้น ความขัดแย้งจึงเป็นเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ที่

บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2568

สามารถเกิดขึ้นได้³ สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญทางสังคมที่มีบุคคลมาอยู่ร่วมกันเพื่อปฏิบัติหน้าที่ของตนเป็นจำนวนมาก โดยการอยู่ร่วมกันนี้ย่อมมีความแตกต่างระหว่างบุคคลในหลาย ๆ ด้าน ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 6 กล่าวว่า การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข⁴

การบริหารจึงเป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการนำทรัพยากรการบริหารมาประกอบกันตามกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะการบริหารนั้นมีหลักการที่สามารถนำไปศึกษาค้นคว้าได้อย่างมีระบบ ระเบียบ สาเหตุที่เรียกว่า “ศิลป์” ก็เพราะพฤติกรรมกรรมการบริหารหลายๆประการต้องอาศัยความรู้ ทักษะและไหวพริบซึ่งผู้บริหารเป็นผู้นำที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมการบริหาร โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหาร คือ คน เงิน สิ่งของรวมถึงวิธีการจัดการ ตลอดจนเทคนิคต่างๆในการดำเนินงานให้ถูกต้องและเหมาะสม ต้องเป็นบุคคลแบบอย่างที่มีศาสตร์และศิลป์ มีความเข้าใจ มีความรู้ และประสบการณ์ มีความชำนาญในการในงานที่ตนเองรับผิดชอบและมีทักษะในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นเรื่อง que ผู้บริหารต้องใช้ความรู้ทางจิตวิทยามากพอสมควรในการปกครองคน หากผู้บริหารสถานศึกษาแสดงแบบการเป็นผู้นำอ้อมส่งผลให้การจัดการศึกษาของโรงเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามความมุ่งหมายที่ตั้งไว้อย่างแน่นอน การทำงานใด ๆ ที่จะประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวปัจจัยอย่างหนึ่ง คือ ตัวผู้นำขององค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ นั้นเองสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการจัดการความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การทราบถึงสาเหตุหรือแหล่งที่มาของโอกาสในการเกิดความขัดแย้งเพื่อที่จะได้หาแนวทางในการรับมือและจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ⁵ และในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน ความขัดแย้งระหว่างบุคคล องค์กร และชุมชนได้มีการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่างๆ ซึ่งสามารถส่งผลกระทบในวงกว้าง ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงของการสื่อสาร เพราะการสื่อสารในยุคดิจิทัลทำให้ข้อมูลสามารถแพร่กระจายได้รวดเร็ว ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้ง่ายขึ้น การจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลต้องอาศัยความเข้าใจและการปรับตัวการพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อให้เกิดความชัดเจนและลดความเข้าใจผิดในท้ายที่สุด ความเข้าใจและการปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลจะช่วยลดความขัดแย้งและสร้างสังคมที่ราบรื่นยิ่งขึ้น

อีกประการหนึ่ง ความขัดแย้งในมุมมองของชาวพุทธ พระพุทธศาสนาได้มองว่าความขัดแย้งนั้นจัดได้ว่าเป็นเรื่องของความทุกข์ การแก้ปัญหาความขัดแย้ง จากความเกลียดชัง แดกสามัคคีและขาดสติของคนในสังคมไทยยากยิ่งที่จะหาทฤษฎีทางโลกมาปรับใช้ให้เกิดผลลัพธ์ที่เหมาะสมจะมีแต่ ธรรมะ อันจะเป็นหลักในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดย อริยสัจ 4 ที่เป็นหัวใจพระพุทธศาสนาอันสามารถนำมาปรับใช้แก้ปัญหาได้ทุกเรื่องและตลอดเวลาไม่มีความล้าสมัย เพราะวิธีการแก้ปัญหาแบบอริยสัจ 4 จะทำให้เราเข้าใจถึงปัญหาคืออะไร สาเหตุของปัญหาอยู่ตรงไหน และจะลงมือแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร จากวิธีการแก้ไขปัญหแบบอริยสัจ 4 ต้องมี

³ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), สลายความขัดแย้ง, (กรุงเทพมหานคร: สหธรรมิก, 2546), หน้า 3.

⁴ “พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555”, ราชกิจจานุเบกษา, (ธันวาคม 2545) : 5.

⁵ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, การจัดการความขัดแย้งในองค์กร, (กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2550), หน้า 16.

บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2568

การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาความขัดแย้งอย่างจริงจัง สังคมไทยจะพบกับความจริงหลายหลายประการซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขที่ถูกต้องโดยต้องเริ่มจาก 1.) ทุกข์ ในเรื่องของความทุกข์นั้น พระพุทธเจ้าทรงสอนว่า ความทุกข์ในอริยสัจ 4 คือความทุกข์ของจิตใจ เช่น ความโศกเศร้า ความเสียใจ ความคับแค้นใจ ความทรมานใจ หรือความหนักใจ เหนื่อยใจ เป็นต้น ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ทนได้ยาก ไม่ใช่ความทุกข์ของร่างกายเพราะความทุกข์ของร่างกายนั้นเราไม่สามารถดับมันได้ แต่ความทุกข์ของจิตใจนั้นเราสามารถที่จะดับมันได้เพราะความทุกข์ของจิตใจเรานั้นมันเกิดขึ้นจากการปรุงแต่งของจิตเองที่รู้สึกผิด 2.) คือ สมุทัย เป็นสาเหตุของปัญหา เหตุเกิดจากทุกข์ สาเหตุให้ทุกเกิด ได้แก่ ตัณหา 3 คือ กามตัณหา ภวตัณหา และ วิภวตัณหา 3.) นิโรธ ความดับทุกข์ได้แก่ ภาวะที่ตัณหาดับสิ้นไป ภาวะที่เข้าถึง เมื่อกำจัดอริยาสารอกตัณหาสิ้นแล้วไม่ติดข้องหลุดพ้นสงบปลอดโปร่งเป็นอิสระภาพ คือ นิพพาน 4.) มรรค เป็นวิธีการดับทุกข์ หรือ วิธีการแก้ปัญหา พระพุทธเจ้าสอนเรื่องการดับทุกข์ไว้ว่า ค้นหาเหตุของทุกข์ให้เจอ แล้วก็กำจัดต้นเหตุของทุกข์นั้นเสีย แล้วทุกข์จะดับลงทันที ดังนั้นการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา โดยนำหลักอริยสัจ 4 มาแก้ปัญหาานั้น ประการแรก ให้กำหนดรู้ปัญหาหรือทุกข์ที่เกิดขึ้นชัดเจน ประการที่สอง ค้นหาสาเหตุของความทุกข์ที่เกิดขึ้นให้ได้ พิจารณาสาเหตุของความขัดแย้งที่แท้จริงให้ได้ ประการที่สาม กำหนดหรือเข้าใจเป้าหมายของการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างชัดเจนและถูกต้อง ทำเพื่ออะไร ผลที่ได้จะเป็นอย่างไร และประการที่สี่ ต้องปฏิบัติตามแนวทางการแก้ปัญหาอย่างถูกต้องตามหลักอริยสัจ 4 กระบวนการทั้ง 4 นี้เมื่อมีความเห็นถูกต้องประพฤติปฏิบัติถูกต้องเมื่อไรความขัดแย้งของบุคลากรในโรงเรียนก็จะมีแต่ความสุข ความเจริญ ความขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้นก็จะหมดไป ความทุกข์นั้นจะไม่เกิด เป็นวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามหลักพระพุทธศาสนา⁶

โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1 มีจำนวน 156 โรงเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาและครู 1,313 คน โดยมีความรับผิดชอบจำนวน 5 อำเภอประกอบไปด้วย อำเภอเมือง อำเภอโกรกพระ อำเภอพยุหะคีรี อำเภอชุมแสง เป็นเมืองที่ประชากรอาศัยอยู่หนาแน่น ส่งผลให้จำนวนนักเรียนและครูผู้สอนในแต่ละโรงเรียนค่อนข้างมาก มีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านอายุของครูผู้สอน ประสบการณ์การทำงาน เนื่องจากในหลายปีที่ผ่านมามีการสอบครั้งแข่งขันและบรรจุครูเป็นจำนวนมาก เพื่อทดแทนผู้บริหารและครูที่เกษียณอายุราชการ ทำให้โครงสร้างอายุ และประสบการณ์การทำงานของครูผู้สอนในสถานศึกษาแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน มีผลทำให้เกิดความแตกต่างทั้งด้านความเชื่อ แนวคิด ค่านิยม รวมทั้งทัศนคติ อันนำมาซึ่งปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่เป็นผู้วางแนวทางและขับเคลื่อนสถานศึกษาตามทิศทางของนโยบายที่ตั้งไว้ จะต้องมีการบริหารจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างสร้างสรรค์เหมาะสมทั้งสถานการณ์และเวลา พร้อมทั้งยังต้องเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นโอกาสเพื่อสร้างขวัญกำลังใจความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยการสร้างความร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรมีความก้าวหน้า ส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ⁷

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4 มีสาเหตุมาจากแต่ละสถานศึกษามีความแตกต่างกันทางด้านสภาพพื้นที่ จำนวนครู สภาพแวดล้อมของแต่ละสถานศึกษา และครูเอง มีความแตกต่าง

⁶ พัชรี สีโรรส และ ทิวดา กมลเวช, ความขัดแย้งในสังคมไทยยุควิกฤตเศรษฐกิจ, (กรุงเทพมหานคร: โครงการปริญญาโทสำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (EPA) และคปท., 2542), หน้า 40 – 46.

⁷ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1, ข้อมูลพื้นฐานกลุ่มบริหารงานบุคคลสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.nsw1.go.th/> [วันที่ 11 มีนาคม 2567].

บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2568

กันด้านความคิด ค่านิยมการปฏิบัติงานและสาเหตุที่สำคัญคือจากตัวบุคคลที่มีความต้องการและยึดความต้องการของตนเองเป็นหลักและเมื่อไม่ได้ตามความต้องการก็ก่อให้เกิดข้อขัดข้องซึ่งนำมาสู่ความขัดแย้ง โดยความขัดแย้งในสถานศึกษาเกิดขึ้นระหว่างครูกับครู ครูกับผู้บริหาร สถานศึกษากับชุมชนซึ่งความขัดแย้งที่มีมากเกินไปหรือมีระดับความรุนแรงที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงานให้ไม่มีความสุข เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ อันส่งผลต่อการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1
2. เพื่อหาแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4
3. เพื่อประเมินแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4 ” มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1

ระยะที่ 2 หาแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4

ระยะที่ 3 การประเมินการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4

โดยทั้ง 3 ขั้นตอน ใช้วิธีการดำเนินการ ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4” ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ดังนี้

บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2568

1. สภาพการบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1

สภาพการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 โดยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีปัญหามากที่สุดคือ ด้านความร่วมมือ และด้านที่มีปัญหาน้อยที่สุดคือ ด้านการเอาชนะ

1. ด้านการเอาชนะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือผู้บริหารสถานศึกษาใช้กฎระเบียบ กฎหมาย เป็นเครื่องมือในการจัดการความขัดแย้ง รองลงมาคือ เมื่อเกิดการโต้เถียงในกลุ่ม LINE(ไลน์) หรือ Facebook (เฟซบุ๊ก) ของโรงเรียน ท่านใช้ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษายุติการสนทนาทันที ซึ่งอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บริหารสถานศึกษาบังคับให้ครูและบุคลากรเผยแพร่ผลงานผ่านทาง Facebook (เฟซบุ๊ก) หรือ LINE (ไลน์) ของโรงเรียนตามรูปแบบที่ท่านกำหนดเท่านั้น

2. ด้านความร่วมมือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือผู้บริหารสถานศึกษามีการส่งเสริมการทำงานร่วมกันของบุคลากรเพื่อลดความขัดแย้งในสถานศึกษา รองลงมาคือ ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดประชุมออนไลน์ผ่านทาง Zoom (ซูม) หรือแพลตฟอร์มอื่น ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

3. ด้านการประณิประนอม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษาพยายามประสานความเข้าใจระหว่างกลุ่มที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน รองลงมาคือ ผู้บริหารสถานศึกษาให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บริหารสถานศึกษามีการใช้ AI (เอไอ) ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาทางเลือกที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา

4. ด้านการหลีกเลี่ยง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษาพยายามประสานความเข้าใจระหว่างกลุ่มที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน รองลงมาคือ ผู้บริหารสถานศึกษาให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บริหารสถานศึกษามีการใช้ AI (เอไอ) ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาทางเลือกที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา

5. ด้านการปรองดอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษาพยายามเลี่ยงสถานการณ์ที่นำไปสู่ความขัดแย้ง รองลงมาคือ ผู้บริหารสถานศึกษาจัดการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างในแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น LINE(ไลน์) หรือ Facebook(เฟซบุ๊ก) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บริหารสถานศึกษาปล่อยให้ปัญหาข้อมูลเท็จที่เกิดขึ้นในแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น LINE (ไลน์) หรือ Facebook (เฟซบุ๊ก) คลี่คลายไปเอง

2. ผลการหาแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4

ด้านที่ 1 ด้านการเอาชนะ

พบว่าครูและบุคลากรในโรงเรียนรู้สึกกดดันและไม่พอใจ เนื่องจากขาดอิสระในการเลือกวิธีหรือช่องทางเผยแพร่ผลงาน และต้องปฏิบัติตามแนวทางที่ผู้บริหารกำหนดเท่านั้นสาเหตุของปัญหานี้เกิดจากผู้บริหารต้องการควบคุมภาพลักษณ์และมาตรฐานของโรงเรียนให้เป็นไปตามนโยบายที่วางไว้ แต่ขาดการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นจากครูและบุคลากร ทำให้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเผยแพร่ผลงานยังไม่ได้รับการยอมรับอย่างเต็มที่ **แนวทางแก้ไข** คือการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร โดยคำนึงถึงความเหมาะสม ความยืดหยุ่น และการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน ผู้บริหารควรเปิดรับความคิดเห็นจากครูและบุคลากร เพื่อเข้าใจข้อจำกัดและข้อกังวลของแต่ละฝ่าย ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดความตระหนักถึงประโยชน์ของการเผยแพร่ผลงานผ่านสื่อดิจิทัล ซึ่งจะช่วยให้

โรงเรียนพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ด้านที่ 2 ด้านความร่วมมือ

พบว่าครูบางส่วนไม่กล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยในที่ประชุมออนไลน์ เนื่องจากกังวลถึงผลกระทบหรือกลัวว่าจะถูกมองในแง่ลบ ปัญหานี้เกิดจากการที่ผู้บริหารยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนในการสร้างบรรยากาศการประชุมที่ส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ทำให้บุคลากรรู้สึกไม่มั่นใจในการแสดงความคิดเห็น แนวทางแก้ไขคือการทำให้การประชุมออนไลน์เป็นพื้นที่ที่เปิดกว้าง ปราศจากความกลัว โดยส่งเสริมให้ทุกฝ่ายเข้าใจและยอมรับ**แนวทางการแก้ไข** คือร่วมกัน สร้างความไว้วางใจและบรรยากาศที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้บริหารควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพและสร้างแรงบันดาลใจ หลีกเลี่ยงท่าทีที่อาจทำให้บุคลากรรู้สึกไม่สบายใจ พร้อมทั้งจัดการประชุมให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียม ซึ่งจะส่งเสริมความร่วมมือและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านที่ 3 ด้านการประเมินประណ

พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาต้องเผชิญกับความท้าทายในการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างบุคลากร เนื่องจากความคิดเห็นที่แตกต่าง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ตรงเป้าหมาย หรือการใช้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ส่งผลให้เกิดข้อขัดแย้งในการสื่อสารและประสานงานผ่านระบบดิจิทัลปัญหานี้เกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ผู้บริหารอาจใช้ความคิดเห็นส่วนตัวเป็นที่ตั้งในการตัดสินใจ ส่งผลให้ครูและบุคลากรขาดความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงาน **แนวทางแก้ไข** คือการส่งเสริมความร่วมมือผ่านกระบวนการที่โปร่งใสและการมีส่วนร่วม โดยใช้เทคโนโลยี AI วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยตัดสินใจอย่างเป็นระบบและแม่นยำ ผู้บริหารควรใช้ AI วิเคราะห์ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและตรวจสอบได้ เพื่อให้เข้าใจปัญหาอย่างชัดเจน เลือกแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม และกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการสร้างความร่วมมือ ซึ่งจะช่วยให้การทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านที่ 4 ด้านการหลีกเลี่ยง

พบว่าเมื่อเกิดความเข้าใจผิดระหว่างครู นักเรียน ผู้ปกครอง หรือชุมชน อาจนำไปสู่ความขัดแย้งและบั่นทอนความไว้วางใจในองค์กร หากแก้ไขล่าช้า อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของสถานศึกษา ปัญหานี้เกิดจากการขาดกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลที่เป็นเท็จ รวมถึงการละเลยหรือไม่จัดการกับปัญหาอย่างทันท่วงที **แนวทางแก้ไข** คือการมีระบบตรวจสอบข้อมูลและตอบสนองอย่างรวดเร็วผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อส่งเสริมความเข้าใจ ความร่วมมือ และป้องกันความขัดแย้งจากข้อมูลเท็จ รวมถึงเสริมสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของสถานศึกษา ผู้บริหารควรติดตามข้อมูลอย่างต่อเนื่องและส่งเสริมการแจ้งข้อมูลเท็จผ่านช่องทางที่กำหนด เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการบริหารจัดการข้อมูลที่ถูกต้อง และแก้ไขข้อขัดแย้งอย่างเป็นระบบ

ด้านที่ 5 ด้านการปรองดอง

พบว่าผู้บริหารที่ขาดความรู้และความเข้าใจในการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ อาจทำให้การสื่อสารไม่สร้างความเข้าใจร่วมกัน นำไปสู่ความเข้าใจคลาดเคลื่อนและความขัดแย้งในยุคดิจิทัล ปัญหานี้เกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ตรงประเด็น รวมถึงการใช้อารมณ์หรือความเชื่อส่วนตัวแทนการวิเคราะห์ข้อมูลในการแก้ปัญหา **แนวทางแก้ไข** คือการสร้างความปลอดภัยผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและถูกต้อง โดยใช้เทคโนโลยี เช่น ChatGPT เป็นเครื่องมือช่วยร่างข้อความที่มีความชัดเจนและสร้างสรรค์ ส่งเสริมบรรยากาศของความสามัคคีในองค์กรด้วยการสื่อสารที่โปร่งใสและเปิดกว้างผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารที่สร้างความเข้าใจและความปรองดองในองค์กร รวมถึงใช้ AI เป็นตัวช่วยในการร่างข้อความที่ชัดเจนและปราศจากอคติ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารงานและลดความขัดแย้ง

3. ผลการประเมินการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4 โดยภาพรวม

บัณฑิตศึกษาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2568

พบว่า มีความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.98 มีความเป็นไปได้ออยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.93 ความเหมาะสม อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.95 และ ความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.02

2. ผลการประเมินการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4 รายด้าน

ด้านที่ 1 ด้านการเอานะ

พบว่า มีความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.81 มีความเป็นไปได้ออยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.85 ความเหมาะสม อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.80 และความเป็น ประโยชน์ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.84

ด้านที่ 2 ด้านความร่วมมือ

พบว่า มีความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.99 มีความเป็นไปได้ออยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.01 ความเหมาะสม อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.00 และความเป็น ประโยชน์ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.06

ด้านที่ 3 ด้านการประณีประนอม

พบว่า มีความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.91 มีความเป็นไปได้ออยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.87 ความเหมาะสม อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.92 และความเป็น ประโยชน์ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.99

ด้านที่ 4 ด้านการหลีกเลี่ยง

พบว่า มีความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.09 มีความเป็นไปได้ออยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.94 ความเหมาะสม อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.00 และความเป็น ประโยชน์ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.13

ด้านที่ 5 ด้านการปรองดอง

พบว่า มีความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.11 มีความเป็นไปได้ออยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.96 ความเหมาะสม อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.03 และความเป็น ประโยชน์ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.10

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษากาการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4 ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ ดังนี้

1. สภาพกาการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เนื่องจากความคิดเห็นของผู้บริหาร

บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2568

สถานศึกษาและครูเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการจัดการความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านความร่วมมือที่ได้รับการประเมินในระดับสูงสุด สะท้อนให้เห็นว่าการบริหารจัดการความขัดแย้งโดยใช้แนวทางการร่วมมือเป็นแนวทางที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด การบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษามีแนวโน้มที่จะใช้แนวทางที่เน้นความร่วมมือและการประนีประนอมมากกว่าการเอาชนะ ซึ่งส่งผลดีต่อการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกและลดความขัดแย้งในองค์กร ทั้งนี้ผู้บริหารควรพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งให้มีความสอดคล้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาและส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีในสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุวิทย์ บัวทอง. (2559)⁸ ได้ศึกษาเรื่องการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มโรงเรียนดงขุย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1 ระบุว่าการบริหารจัดการความขัดแย้งในองค์กรการศึกษาในยุคดิจิทัลต้องอาศัยการสร้างความร่วมมือระหว่างบุคลากร โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุนการสื่อสารเพื่อลดความเข้าใจผิดและสร้างความไว้วางใจ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านการเอาชนะ มีสภาพการบริหารจัดการความขัดแย้งโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาบังคับให้ครูและบุคลากรเผยแพร่ผลงานผ่านทาง Facebook (เฟซบุ๊ก) หรือ LINE (ไลน์) ของโรงเรียนตามรูปแบบที่กำหนดเท่านั้น การบังคับให้ครูและบุคลากรเผยแพร่ผลงานผ่าน Facebook หรือ LINE ของโรงเรียนตามรูปแบบที่กำหนด มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ซึ่งการเผยแพร่ผลงานในช่องทางดังกล่าวช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์และชื่อเสียงของโรงเรียนอย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม การกำหนดรูปแบบที่เคร่งครัดอาจจำกัดความคิดสร้างสรรค์และเสรีภาพในการนำเสนอของครูและบุคลากร นอกจากนี้ยังอาจก่อให้เกิดความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ (2558)⁹ ผลการวิจัยพบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 ด้านการเอาชนะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านความร่วมมือ มีสภาพการบริหารจัดการความขัดแย้งโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ บทบาทสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบุคลากรภายในองค์กร โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การประชุมออนไลน์ผ่าน Zoom หรือแพลตฟอร์มอื่น ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายสามารถแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้อย่างทั่วถึง การสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ช่วยลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ อีกทั้งยังสามารถบันทึกการประชุมไว้เป็นข้อมูลอ้างอิงในภายหลัง แม้จะมีข้อจำกัดบางประการ เช่น ปัญหาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต หรือการขาดความคุ้นเคยในการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ แต่โดยรวมแล้ว เทคโนโลยีเหล่านี้ถือเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความร่วมมือ เปิดโอกาสให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างโปร่งใสและเปิดกว้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรรณพ จินะวัฒน์ (2561)¹⁰ การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ด้านความร่วมมือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการประนีประนอม มีสภาพการบริหารจัดการความขัดแย้งโดยภาพรวม อยู่ในระดับ

⁸ สุวิทย์ บัวทอง, การบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มโรงเรียนดงขุย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย: วิทยาลัยนครราชสีมา, 2559).

⁹ จิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ, การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3, งานนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2558)

¹⁰ อรรณพ จินะวัฒน์, การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, (บัณฑิตมหาวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2561).

บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2568

มาก ทั้งนี้เป็นเพราะ ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการประนีประนอมและหาทางออกร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ ผู้บริหารสามารถใช้ AI ในการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลจากหลายฝ่ายได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ส่งผลให้สามารถมองเห็นภาพรวมของปัญหาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น การใช้ AI ยังช่วยลดอคติในการพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ และช่วยเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมและเป็นกลาง ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในองค์กร ส่งผลให้กระบวนการประนีประนอมมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถลดความขัดแย้งภายในองค์กรได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์รัตน์ จิตตเดชาธร (2559)¹¹ ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการความขัดแย้งในโรงเรียนวัดพระปฐมเจดีย์ ด้านการประนีประนอม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการหลีกเลี่ยง มีสภาพการบริหารจัดการความขัดแย้งโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษาปล่อยให้ปัญหาข้อมูลเท็จที่เกิดขึ้นในแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น LINE (ไลน์) หรือ Facebook (เฟซบุ๊ก) คลี่คลายไปเอง อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของสถานศึกษา และสร้างความเข้าใจผิดให้แก่บุคลากร นักเรียน ผู้ปกครอง และสาธารณชน การไม่ดำเนินการจัดการกับปัญหาดังกล่าวอย่างเหมาะสม อาจทำให้ข้อมูลที่ผิดพลาดหรือบิดเบือนแพร่กระจายไปในวงกว้าง ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อองค์กรและการบริหารงานของสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภรณ์ ทับทิมทอง (2562)¹² ผลการวิจัยพบว่า วิธีจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารที่มีผลกับความผูกพันต่อสถานศึกษาของครูและบุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 ด้านการหลีกเลี่ยงโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านการปรองดอง มีสภาพการบริหารจัดการความขัดแย้งโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษาใช้ ChatGPT (แชตจีพีที) ช่วยร่างข้อความที่สร้างความเข้าใจและความสามัคคี การใช้ ChatGPT ในกระบวนการร่างข้อความช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดทำถ้อยแถลง หนังสือเวียน หรือประกาศที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษา มีความชัดเจนในการสื่อสาร ลดความเข้าใจผิด และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างนักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ผู้บริหารสามารถใช้ข้อความดังกล่าวเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรัณย์รัชต์ สุภรณ์พานิช (2564)¹³ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่ม 6 ด้านการยอมให้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. การหาแนวทางการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดีจิตของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4

2.1 ด้านการเอาชนะ พบว่า ครูและบุคลากรในโรงเรียนรู้สึกกดดันและไม่พอใจ เนื่องจากไม่ได้มีอิสระในการเลือกวิธีการหรือช่องทางเผยแพร่ผลงาน และถูกจำกัดให้ปฏิบัติตามรูปแบบที่ผู้บริหารกำหนดเท่านั้น เนื่องจาก ผู้บริหารสถานศึกษาต้องการควบคุมภาพลักษณ์และรูปแบบการเผยแพร่ผลงานของโรงเรียนให้สอดคล้องกับนโยบายหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ แต่ขาดการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นจากครูและบุคลากร

¹¹ ทิพย์รัตน์ จิตตเดชาธร, การบริหารจัดการความขัดแย้งในโรงเรียนวัดพระปฐมเจดีย์, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาขการศึกษาศาสตร์, (บัณฑิตมหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2559), หน้า 55-62.

¹² สุภรณ์ ทับทิมทอง (2562), วิธีจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารที่มีผลกับความผูกพันต่อสถานศึกษาของครูและบุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8, [ออนไลน์], แหล่งที่มา <https://dept.npru.ac.th/jssr/data/files/10.1jss15.pdf>, [10 เมษายน 2564]

¹³ ศรัณย์รัชต์ สุภรณ์พานิช, แนวทางการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่ม 6, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม, 2564).

บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2568

ทำให้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเผยแพร่ผลงานยังไม่เข้าใจหรือได้รับการยอมรับในหลายๆ ด้าน ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรควรสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับแนวทางการเผยแพร่ผลงานผ่านสื่อดิจิทัล โดยคำนึงถึงความเหมาะสม ความยืดหยุ่น และความร่วมมือ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ทุกฝ่ายยอมรับและรู้สึกมีส่วนร่วม และ ผู้บริหารสถานศึกษาควรเปิดรับมุมมองและความคิดเห็นจากครูและบุคลากรเกี่ยวกับการเผยแพร่ผลงาน เพื่อให้เข้าใจถึงข้อจำกัดหรือข้อกังวลของแต่ละคนสร้างความตระหนักรู้ถึงประโยชน์ของการเผยแพร่ผลงานผ่านสื่อดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ วงศ์ประเสริฐ (2562)¹⁴ ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารการศึกษาเชิงบูรณาการเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถานศึกษา พบว่า การสื่อสารและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถานศึกษามีผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจช่วยให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของในองค์กรและส่งเสริมความร่วมมือที่ดีขึ้น

2.2 ด้านความร่วมมือ พบว่า ครูบางส่วนไม่กล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยในที่ประชุมออนไลน์ เนื่องจากกลัวผลกระทบหรือถูกมองในแง่ลบ เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาอาจยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนในการสร้างบรรยากาศการประชุมที่ส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้การประชุมออนไลน์เป็นพื้นที่ที่เปิดกว้างสำหรับการแสดงความคิดเห็นโดยปราศจากความกลัว ทุกฝ่ายเข้าใจและยอมรับแนวทางการแก้ไขปัญหาคัดค้านซึ่งกันและกันสร้างความไว้วางใจและบรรยากาศที่ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างผู้บริหารและบุคลากรและควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพและสร้างแรงบันดาลใจในระหว่างการประชุมหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นที่ไม่พอใจหรือทำที่ที่อาจทำให้ผู้เข้าร่วมรู้สึกไม่สบายใจจัดการประชุมในลักษณะที่ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย โสภณ (2561)¹⁵ ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดประชุมออนไลน์เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถานศึกษา พบว่า การประชุมออนไลน์ที่มีโครงสร้างชัดเจน และเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับสามารถมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมกัน จะช่วยลดความกังวลและเพิ่มระดับความไว้วางใจระหว่างผู้บริหารและบุคลากร

2.3 ด้านการประเมินประណอม พบว่า ผู้บริหารตระหนักถึงความเข้าใจหรือความร่วมมือระหว่างบุคลากรในองค์กร เนื่องจากความคิดเห็นที่แตกต่าง การใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลไม่ตรงเป้าหมาย หรือการใช้ข้อมูลที่ไม่มีความถูกต้องก่อให้เกิดข้อขัดแย้งในการสื่อสารหรือประสานงานผ่านระบบดิจิทัล ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการสื่อสารที่ชัดเจนในการสร้างความเข้าใจให้กับครูและบุคลากร อาจใช้ความเห็นส่วนตัวเป็นที่ตั้งในการตัดสินใจเนื่องจากการสื่อสารที่ชัดเจนช่วยลดความเข้าใจผิด สร้างความร่วมมือ และทำให้บุคลากรมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ตรงกัน หากขาดการสื่อสารที่ดี อาจส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจและความขัดแย้งภายในองค์กรได้ อย่างไรก็ตามหากผู้บริหารใช้ความคิดเห็นส่วนตัวเป็นที่ตั้งในการตัดสินใจโดยไม่คำนึงถึงข้อมูลข้อเท็จจริง หรือความคิดเห็นจากบุคลากร อาจนำไปสู่การบริหารที่ขาดความเป็นธรรมและขาดความน่าเชื่อถือ การตัดสินใจที่ดีควรอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่เป็นระบบและการรับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่าย เพื่อให้การบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับจากบุคลากรในองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมความร่วมมือผ่านกระบวนการที่เน้นความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมใช้เทคโนโลยี AI เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยตัดสินใจ หรือ ใช้ AI วิเคราะห์ข้อมูลที่เชื่อถือและตรวจสอบได้ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารและครูเข้าใจปัญหาอย่างชัดเจน และเลือกวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมวางเป้าหมายที่ชัดเจนในการสร้างความร่วมมือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา คำมูล (2564)¹⁶ ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความสำเร็จในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พบว่า การใช้

¹⁴ สมศักดิ์ วงศ์ประเสริฐ, การบริหารการศึกษาเชิงบูรณาการเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถานศึกษา, *วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต*, (บัณฑิตมหาวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2562).

¹⁵ วิชัย โสภณ, แนวทางการจัดประชุมออนไลน์เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถานศึกษา, *วิทยานิพนธ์ปริญญาโท*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2561), หน้า 45-52.

¹⁶ ปริญญา คำมูล, ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความสำเร็จในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา, *วิทยานิพนธ์ปริญญาโท*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2564), หน้า 60-68.

บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2568

เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารจัดการในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กันสูงสุด

2.4 ด้านการหลีกเลี่ยง พบว่า เมื่อเกิดความเข้าใจผิดระหว่างครู นักเรียน ผู้ปกครอง หรือชุมชนสร้างความขัดแย้งและบั่นทอนความไว้วางใจในองค์กร การแก้ไขปัญหาล่าช้าและส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของสถานศึกษา เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาสร้างกระบวนการในการตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลที่เป็นเท็จ การละเลยหรือไม่จัดการกับปัญหาอย่างทันที่ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีระบบตรวจสอบข้อมูลและการตอบสนองที่รวดเร็วในแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อส่งเสริมความเข้าใจและความร่วมมือ ป้องกันความขัดแย้งที่อาจเกิดจากข้อมูลเท็จเสริมสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของสถานศึกษา อีกทั้ง ผู้บริหารสถานศึกษาควรติดตามข้อมูลเท็จอย่างต่อเนื่องและส่งเสริมการแก้ไขปัญหาการแจ้งข้อมูลเท็จผ่านช่องทางที่กำหนดโดยเสริมสร้างความมั่นใจในการบริหารจัดการข้อมูลที่ต้องการและแก้ไขข้อขัดแย้งจากข้อมูลเท็จอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย จันทร์ทอง (2561)¹⁷ ได้ทำการวิจัย เรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการข้อมูลและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ผู้บริหารที่ใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบและตอบสนองต่อข้อมูลมีประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งและเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของสถานศึกษา

2.5 ด้านการปรองดอง พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ตรงประเด็นใช้อารมณ์หรือความเชื่อส่วนตัวแทนการวิเคราะห์ข้อมูลในการแก้ปัญหาเนื่องจาก ผู้บริหารขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อการสื่อสารที่ไม่สร้างความเข้าใจร่วมกัน อาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน จากความขัดแย้งที่เกิดจากความไม่สมดุลของการสื่อสารในยุคดิจิทัล ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาต้องตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารที่สร้างความเข้าใจและความปรองดองในองค์กรใช้ ChatGPT หรือ AI เป็นตัวช่วยในการร่างข้อความที่ชัดเจนและปราศจากอคติและสร้างความปรองดองผ่านการสื่อสารที่สร้างความเข้าใจร่วมกันและเน้นข้อมูลที่ถูกต้องใช้เทคโนโลยี เช่น ChatGPT เป็นเครื่องมือช่วยในการร่างข้อความที่ชัดเจนและสร้างสรรค์ ส่งเสริมบรรยากาศของความสามัคคีในองค์กรด้วยการสื่อสารที่โปร่งใสและเปิดกว้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี สุทธิวงศ์ (2563)¹⁸ ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของ AI ในการสนับสนุนการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า การใช้ AI เช่น ChatGPT สามารถช่วยในการร่างข้อความที่ชัดเจนและปราศจากอคติ ส่งเสริมความโปร่งใสในการสื่อสาร

3. การประเมินการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4 พบว่า ผลการประเมินการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4 อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้วิจัยได้นำปัญหาล่าสุดในแต่ละด้านมาหาแนวทาง โดยการทำหาแนวทางนั้น ผู้วิจัยได้จัดทำตารางแนวทาง โดยศึกษาจากเอกสารงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีมาประกอบในการร่างแนวทาง และผู้วิจัยมีการจัดการสนทนากลุ่มเชิงผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 รูป/คน โดยคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญด้านหลักธรรม โดยผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนาที่จบปริญญาธรรม 5 ประโยคขึ้นไปหรือมีวุฒิทางการศึกษาดุษฎีบัณฑิตจำนวน 2 รูป/คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารการศึกษา จำนวน 3 รูป/คน นักวิชาการหรืออาจารย์มหาวิทยาลัยที่จบการศึกษาปริญญาเอกและปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาจำนวน 2 รูป/คน และนำผลการเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาสังเคราะห์เป็นแนวทาง จึงทำให้เกิดผลการประเมินขั้นตอนและแนวทางภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัญลักษณ์ หล่อประโคน และธรรณ นามวรรณ (2563)¹⁹ ได้ทำ

¹⁷ อรทัย จันทร์ทอง, การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการข้อมูลและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา, *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต*, (บัณฑิตมหาวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2561), หน้า 72-80.

¹⁸ สุภาวดี สุทธิวงศ์, บทบาทของ AI ในการสนับสนุนการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา, *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต*, (บัณฑิตมหาวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2563), หน้า 35 - 42.

¹⁹ สัญลักษณ์ หล่อประโคน และ ธรรณ นามวรรณ, การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษารั้วมย์ เขต 2, *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต*, (บัณฑิตมหาวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำ้วมย์, 2563).

บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2568

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 พบว่า ผลการประเมิน มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในระดับ มาก

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาสภาพการบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาจาก 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านการเอาชนะ 2. ด้านความร่วมมือ 3. ด้านการประนีประนอม 4. ด้านการหลีกเลี่ยง 5. ด้านการปรองดอง ผู้วิจัยได้นำรายชื่อที่มีสภาพที่ต่ำที่สุดในแต่ละด้าน มาบูรณาการกับหลักธรรม ได้เป็นองค์ความรู้ใหม่ ดังปรากฏในแผนภาพ



แผนภาพที่ 4.1 องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย การบริหารจัดการความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1 ตามหลักอริยสัจ 4 สรุปได้ ดังนี้

บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2568

ด้านการเอาชนะ ตามหลักอริยสัจ 4 สภาพที่ต่ำที่สุด ได้แก่ การบังคับให้ครูและบุคลากรเผยแพร่ผลงานผ่าน Facebook หรือ LINE ตามรูปแบบที่กำหนด ส่งผลให้เกิดความกดดันและความไม่พอใจ เนื่องจากขาดอิสระในการเลือกช่องทางที่เหมาะสม ปัญหานี้เกิดจากความต้องการของผู้บริหารในการควบคุมภาพลักษณ์โรงเรียน แต่ขาดการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็น **แนวทางการแก้ไข** คือ ผู้บริหารควรเน้นสร้างความเข้าใจร่วมกัน เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของสื่อดิจิทัล เพื่อให้เกิดความร่วมมือและการยอมรับมากขึ้น

ด้านความร่วมมือ ตามหลักอริยสัจ 4 สภาพที่ต่ำที่สุด ได้แก่ ปัญหาการประชุมออนไลน์ของผู้บริหารสถานศึกษาคือ ครูบางส่วนไม่กล้าแสดงความคิดเห็น เนื่องจากกังวลผลกระทบหรือถูกมองในแง่ลบ สาเหตุมาจากขาดแนวทางที่ชัดเจนในการสร้างบรรยากาศที่เปิดกว้าง **แนวทางการแก้ไข** คือ ผู้บริหารควรทำให้การประชุมเป็นพื้นที่ที่ปลอดภัยสำหรับการแสดงความคิดเห็น โดยใช้ถ้อยคำที่สุภาพ สร้างแรงบันดาลใจ หลีกเลี่ยงท่าทีที่กดดัน และเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียม การสร้างความไว้วางใจและความเข้าใจร่วมกันจะช่วยให้การแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการประณีประนอม ตามหลักอริยสัจ 4 สภาพที่ต่ำที่สุด ได้แก่ การใช้ AI เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือในสถานศึกษาปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาเกิดจากความไม่เข้าใจและการใช้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ส่งผลให้การสื่อสารและประสานงานไม่มีประสิทธิภาพ **แนวทางการแก้ไข** คือ ผู้บริหารควรเน้นการสื่อสารที่ชัดเจนและโปร่งใส AI เป็นเครื่องมือสำคัญในการวิเคราะห์ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ช่วยให้การตัดสินใจมีเป้าหมาย ลดความขัดแย้ง และเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการหลีกเลี่ยง ตามหลักอริยสัจ 4 สภาพที่ต่ำที่สุด ได้แก่ การจัดการข้อมูลเท็จในแพลตฟอร์มออนไลน์ของสถานศึกษาข้อมูลเท็จในแพลตฟอร์มออนไลน์อาจสร้างความเข้าใจผิดและบั่นทอนความไว้วางใจต่อสถานศึกษา หากไม่มีการจัดการที่ชัดเจน อาจนำไปสู่ความขัดแย้งและส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร **แนวทางการแก้ไข** คือ ผู้บริหารควรมีระบบตรวจสอบและตอบสนองข้อมูลเท็จอย่างรวดเร็ว พร้อมส่งเสริมช่องทางแจ้งข้อมูลที่ผิดพลาด เพื่อป้องกันความขัดแย้งและสร้างความโปร่งใสในการสื่อสาร

ด้านการปรองดอง ตามหลักอริยสัจ 4 สภาพที่ต่ำที่สุด ได้แก่ การใช้ ChatGPT เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความสามัคคีในสถานศึกษาการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนบนแพลตฟอร์มออนไลน์อาจนำไปสู่ความเข้าใจผิดและความขัดแย้ง **แนวทางการแก้ไข** คือ ผู้บริหารควรใช้ ChatGPT หรือ AI ช่วยร่างข้อความที่ถูกต้อง ชัดเจน และปราศจากอคติ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน ส่งเสริมบรรยากาศของความสามัคคี และทำให้การสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ผู้บริหารสถานศึกษาควรปรับปรุงกระบวนการประชุมออนไลน์ให้เป็นพื้นที่ที่ปลอดภัยและเปิดกว้างต่อการแสดงความคิดเห็นของบุคลากร เพื่อส่งเสริมความร่วมมือ
2. ผู้บริหารสถานศึกษาควรนำแนวทางการบริหารความขัดแย้งที่เน้นการประณีประนอมมาใช้ในโรงเรียน โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่บุคลากรและชุมชน
3. ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้ AI และแพลตฟอร์มดิจิทัลในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในสถานศึกษา
4. ผู้บริหารสถานศึกษาควรสร้างระบบติดตามและประเมินผลกระบวนการบริหารจัดการความขัดแย้งอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาแนวทางให้เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ AI กับประสิทธิภาพของการบริหารจัดการความขัดแย้งในโรงเรียน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในภาคการศึกษา

บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2568

2. ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบแนวทางการจัดการความขัดแย้งระหว่างโรงเรียนที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับโรงเรียนที่ใช้แนวทางดั้งเดิม เพื่อวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของแต่ละแนวทาง

3. ควรศึกษาผลกระทบของการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ต่อการบริหารความขัดแย้งในระยะยาว เพื่อให้สามารถพัฒนานโยบายที่เหมาะสมกับสถานศึกษาในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- จิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ. การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชลบุรี เขต 3. **งานนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา. 2558**
- ชัยเสถียร พรหมศรี. **การจัดการความขัดแย้งในองค์กร.** กรุงเทพมหานคร: เอ็กสเปอร์เน็ท. 2550.
- ทิพย์รัตน์ จิตตเดชาธร. การบริหารจัดการความขัดแย้งในโรงเรียนวัดพระปฐมเจดีย์. **วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตมหาวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2559).**
- ปริญญา คำมูล. ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความสำเร็จในการบริหารจัดการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. **วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. (บัณฑิตมหาวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2564.**
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555.
ราชกิจจานุเบกษา. ธันวาคม 2545
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). **สลายความขัดแย้ง.** (กรุงเทพมหานคร: สหธรรมิก. 2546).
- พัชรี สีโรรส และ ทิวดา กมลเวช. **ความขัดแย้งในสังคมไทยยุควิกฤตเศรษฐกิจ.**(กรุงเทพมหานคร: โครงการ ปริญญาโทสำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (EPA) และคปพ. 2542).
- วิชัย โสภณ. แนวทางการจัดประชุมออนไลน์เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถานศึกษา, **วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2561.**
- ศรัณย์รัชต์ ศุภภรณ์พานิช. แนวทางการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่ม 6. **วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม. 2564.**
- สมศักดิ์ วงศ์ประเสริฐ. การบริหารการศึกษาเชิงบูรณาการเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรใน สถานศึกษา. **วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต. (บัณฑิตมหาวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ. 2562.**
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1. **ข้อมูลพื้นฐานกลุ่มบริหารงานบุคคลสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์เขต 1. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.nsw1.go.th/> [วันที่ 11 มีนาคม 2567].**
- สุภรณ์ ทับทิมทอง (2562). **วิธีจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารที่มีผลกับความผูกพันต่อสถานศึกษาของ ครูและบุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8.**[ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://dept.npru.ac.th/jssr/data/files/10.1jss15.pdf>. [10 เมษายน 2564]
- สุภาวดี สุทธิวงศ์. บทบาทของ AI ในการสนับสนุนการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา. **วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. บัณฑิตมหาวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2563.**
- สุวิทย์ บัวทอง. การบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มโรงเรียนดงขุย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย: วิทยาลัยนครราชสีมา. 2559.**
- อรทัย จันทร์ทอง. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการข้อมูลและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา. **วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. บัณฑิตมหาวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา. 2561.**
- อรณพ จินะวัฒน์. การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2. **วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. บัณฑิตมหาวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2561.**