

แนวทางการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

เขต 1*

GUIDELINES FOR CONFLICT MANAGEMENT IN THE DIGITAL ERA FOR
ADMINISTRATORS OF EDUCATIONAL INSTITUTIONS UNDER THE
PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE
AREA OFFICE AREA 1

อรอุมา ชุ่มचित¹ และ ธีระวัฒน์ มอนโรสง²

Onooma Chumchit¹ and Teerawat Monthaisong²

¹⁻²สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

¹⁻²Educational Administration Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, Thailand

Corresponding author E-mail: onooma001@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา 2) นำเสนอแนวทางการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา วิจัยมี 2 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 จำนวน 331 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และขั้นตอนที่ 2 นำเสนอแนวทางการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหารการศึกษา นักวิชาการด้านการศึกษา และผู้อำนวยการโรงเรียน รวมจำนวน 7 คน

* Received 9 July 2024; Revised 11 July 2024; Accepted 20 August 2024

ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพของการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการยอมให้ ปัญหาของการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการยอมให้ และ ผลต่างของสภาพและปัญหาของการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา ภาพรวมผลต่างมีค่าเท่ากับ 0.34 ด้านที่มีผลต่างสูงสุด คือ ด้านการประนีประนอม และ 2) นำเสนอแนวทางการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 5 ด้าน 36 แนวทาง ดังนี้ ด้านที่ 1 ด้านการหลีกเลี่ยง ด้านที่ 2 ด้านการประนีประนอม ด้านที่ 3 ด้านการร่วมมือ ด้านที่ 4 ด้านการยอมให้ และด้านที่ 5 ด้านการเอาชนะ

คำสำคัญ : ผู้บริหารสถานศึกษา, ความขัดแย้ง, ยุคดิจิทัล

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the conditions and problems of conflict management in the digital era for educational institution administrators. 2) to present guidelines for conflict management in the digital era for educational institution administrators. The research method has 2 steps. Step 1 Study the conditions and problems of management conflicts in the digital era for educational institution administrators. The sample group consisted of 331 school administrators and teachers under the Phra Nakhon Si Ayutthaya Primary Educational Service Area Office, Area 1. which was obtained using a simple sampling method. The tool used in the research was a questionnaire with a confidence value of 0.95. Statistics used in data analysis included mean, standard deviation. And step 2 presents guidelines for conflict management in the digital era for school administrators. The main informants are educational administrators. Educational academic and school directors, a

total of 7 people which was obtained by means of selecting a specific sample. The research tools used were interviews and data analysis using content analysis techniques.

The results of the research found that: 1) The condition of conflict management in the digital age of educational institution administrators. The overall picture is at a high level. The aspect with the highest average was the aspect of allowing. Problems of conflict management in the digital age for educational institution administrators The overall picture is at a high level. The aspect with the highest average value was the aspect of tolerance and difference in the conditions and problems of conflict management in the digital age among school administrators. Overall, the difference was equal to 0.34. The aspect with the highest difference was the compromise aspect. and 2) Present guidelines for conflict management in the digital age for school administrators, consisting of 5 areas, 36 approaches, as follows: Area 1: Avoidance, Area 2: Compromise, Area 3: Cooperation, Area 4: Acceptance, and Aspect 5: Overcoming

Keywords: Educational institution administrators, Conflict, Digital age

บทนำ

ความขัดแย้ง เป็นธรรมชาติของมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด มนุษย์ต้องเผชิญกับความขัดแย้งเสมอ ความขัดแย้ง เป็นสภาพที่บุคคลตั้งแต่สองคน ขึ้นไป หรือกลุ่มบุคคล องค์กร ตั้งแต่สองฝ่ายหรือมากกว่าซึ่งปฏิบัติงานร่วมกันหรือมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกัน มีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน มีค่านิยมเป้าหมายและวิธีการทำงานแตกต่างกัน ทำให้เกิดการตัดสินใจไม่ตรงกัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ราบรื่น เกิดอุปสรรคในการทำงาน (จิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ, 2558: 24) ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่บุคคล องค์กร และสังคมไม่สามารถหลีกเลี่ยง

ได้ ปัจจุบันปัญหาความขัดแย้งมีเพิ่มมากขึ้นและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นทุกวัน สถานศึกษาเป็นองค์การหนึ่งทางสังคมที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาหรือความขัดแย้งได้ ปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่ เป็นปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลอันเนื่องมาจาก ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และผลประโยชน์ขัดกัน นอกจากนี้พบว่ามี การขัดแย้งระหว่างกลุ่มอีกด้วย เช่น กลุ่มผู้บริหารมีความขัดแย้งกับครูอาจารย์ หรือครูด้วยกันขัดแย้งกันเอง ความขัดแย้งเหล่านี้ถ้าเกิดขึ้นในโรงเรียนจะนำไปสู่ความตึงเครียดในการทำงาน มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก และนำไปสู่ความยุ่งเหยิง และไร้ซึ่งเสถียรภาพขององค์การ (เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์, 2542: 15) ผู้บริหารทุกระดับจะต้องเผชิญปัญหาความขัดแย้งใน การบริหารงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้บริหารที่ดีจะต้องยอมรับความขัดแย้ง และพยายามหาวิธีการในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารนั้นส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน หากผู้บริหารไม่มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งให้อยู่ในภาวะที่สมดุลและเอื้อต่อการดำเนินงานย่อมก่อให้เกิดความเสียหาย ต่อการบริหารงานในสถานศึกษาได้ (สุปัน ราสุวรรณ, 2540: 9) การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง แบบต่าง ๆ ของผู้บริหารนั้น เป็นการยากที่จะทำให้คู่พิพาทพอใจในการแก้ปัญหาของผู้บริหารจะต้องมีฝ่ายหนึ่งเกิดความคับข้องใจ ถ้าผู้บริหารเลือกแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยมิได้วิเคราะห์เหตุแห่งความขัดแย้งอย่างรอบคอบแล้ว ปัญหาความขัดแย้งอาจทวีความรุนแรงขึ้นและยุคดิจิทัล เป็นยุคที่มีรูปแบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่พัฒนาการศึกษาให้มีความทันสมัย ตอบสนองความต้องการด้านการสื่อสารของมนุษย์อยู่ตลอดเวลาซึ่งพื้นที่และเวลาถูกลดความสำคัญลงทีละน้อย สามารถทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารกันเกิดขึ้นแบบทันทีทันใด (ณิชา วัชรชยะกูร และสุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2558) การบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลนั้นจะต้องดำเนินการไปด้วยความ รวดเร็ว ทันสมัย ผู้บริหารที่ดีต้องรู้เท่าทันยุคดิจิทัล สามารถบริหารงาน บริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบริหารความขัดแย้งในองค์กรให้เป็นไปด้วยความสมดุล

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการบริหารความขัดแย้ง เนื่องจากความขัดแย้งจะมีทั้ง ในทางที่ดีสร้างสรรค์ และด้านเสื่อมเสีย จะมีมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับกลุ่มหรือบุคคลภายใน องค์กรมีความคล้ายคลึงกันหรือใกล้เคียงกันเพียงใด หากมีความคล้ายคลึงกันหรือใกล้เคียงกันปัญหาหรือความขัดแย้งก็จะมีน้อย แต่ถ้ากลุ่มหรือบุคคลในองค์กรมีความแตกต่าง

กันมาก เช่น ด้านวิวุฒิ หรือ คุณวุฒิ ปัญหาความขัดแย้งก็จะมีมากตามไปด้วย ผู้บริหารที่ดีจะต้องยอมรับความขัดแย้ง ไม่ควรหลีกเลี่ยงแต่ต้องรักษาระดับความขัดแย้งให้เหมาะสม และเท่าทันยุคสมัย

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลนั้นมีความจำเป็น ควรมีแนวทางการบริหารที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ว่ามีแนวทางและดำเนินงานอย่างไร เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริหาร และข้าราชการครูภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 จำนวน 2,309 คน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริหาร และข้าราชการครูภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 โดยใช้ตารางเครชีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางของเครชีและมอร์แกน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการแบบแบ่งชั้นภูมิและสุ่มอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามสภาพปัญหาการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิทางการศึกษา ตำแหน่ง และขนาดโรงเรียน

ตอนที่ 2 สภาพและปัญหาการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

- 1) การหลีกเลี่ยง
- 2) การประนีประนอม
- 3) การร่วมมือ
- 4) การยอมให้
- 5) การเอาชนะ

ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert) กำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับการบริหารปัญหาความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับการบริหารปัญหาความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ระดับการบริหารปัญหาความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ระดับการบริหารปัญหาความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ระดับการบริหารปัญหาความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินตามแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด (2554, หน้า 55)

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับแนวทางการบริหารความ
ขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
พระนครศรีอยุธยา เขต 1 และวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating
Scale) จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อกำหนดขอบเขตคำถาม
เกี่ยวกับสภาพการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

3. สร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

5.1 ผู้บริหารการศึกษาผู้มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 3 ปี

5.2 ผู้บริหารสถานศึกษาผู้มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 3 ปี

5.3 นักวิชาการศึกษา อาจารย์ ผู้มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 3 ปี

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความสอดคล้องของ
คำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยมีเกณฑ์ในการ
พิจารณาให้คะแนน ดังนี้

คะแนน +1 สำหรับข้อความที่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ระบุไว้

คะแนน 0 สำหรับข้อความที่ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ระบุไว้

คะแนน -1 สำหรับข้อความที่แน่ใจว่าไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ระบุไว้

หลังจากนั้นนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความ
และวัตถุประสงค์โดยใช้สูตรของโรวินेलลีและแฮมเบิลตัน มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$IOC : \frac{\sum R}{N}$$

โดย IOC = ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามจากสูตรที่จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 มีรายละเอียดของเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป คัดเลือกข้อสอบถามนั้นไว้ใช้ได้ แต่ถ้าได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้บริหาร และข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามสภาพและปัญหาการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ทำการแก้ไข ปรับปรุงแบบสอบถามและเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเสนอคำร้องต่อบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อให้ดำเนินการออกหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้บริหาร และข้าราชการครูของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม พร้อมกับหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามไปยังผู้บริหาร และข้าราชการครูของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทำการตรวจนับ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูล

4. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของคำตอบในแบบสอบถามแต่ละชุด นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

2. แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3. แบบสอบถาม ตอนที่ 2 สภาพและปัญหาการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 วิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปลความหมายโดยเทียบกับเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) บุญชม ศรีสะอาด (2554, หน้า 42-43) ซึ่งแบ่งค่าช่วงคะแนนเป็นช่วง ๆ โดยมีความหมาย ดังนี้
คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับการบริหารปัญหาความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับการบริหารปัญหาความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับการบริหารปัญหาความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับการบริหารปัญหาความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับการบริหารปัญหาความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่

5.1.1 ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยการหาค่า IOC

5.1.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 ขั้นตอนที่ 2 แนวทางการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 ที่มีระดับการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีค่าผลต่างสูงสุดในแต่ละด้านมาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ซึ่งมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการบริหารการศึกษา ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา และนักวิชาการศึกษา อาจารย์ ผู้มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 3 ปี ซึ่งครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 7 ท่าน โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนที่ 1 โดยนำค่าผลต่างของสภาพและปัญหาที่มีค่าสูงสุดมาสร้างเครื่องมือในการสัมภาษณ์ เพื่อหาแนวทางพัฒนา

3. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำค่าผลต่างของสภาพและปัญหาการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในแต่ละด้านที่มีค่าสูงสุดมากำหนดเป็นประเด็นในการสัมภาษณ์ เพื่อหาแนวทางพัฒนา

2. สร้างแบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดขอบเขตของข้อความคำถามจากค่าผลต่างสูงสุดของแบบสอบถาม เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

3. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

4. นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงให้เรียบร้อย ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

5. นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงให้สมบูรณ์จากนั้นผู้วิจัยจึงนำไปใช้จริงต่อไป

4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลแบบสัมภาษณ์

1. ผู้วิจัยเสนอคำร้องต่อบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอหนังสือแนะนำตัวถึงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1
2. ผู้วิจัยประสานงาน โดยการนัดหมายวันเวลาสถานที่ที่แน่นอนกับผู้ให้สัมภาษณ์ และออกไปสัมภาษณ์
3. ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่กำหนดไว้จำนวน 7 ท่าน พร้อมขออนุญาตทำการบันทึกเสียงระหว่างการจดบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์

5. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยนำรายงานแบบสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ทั้งหมดในแต่ละหัวข้อของการสัมภาษณ์ เพื่อแยกแยะแนวคิดที่ปรากฏในเนื้อหา รายงานการสัมภาษณ์

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาของการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพและปัญหาของการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 รายด้านโดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพและปัญหาทางการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

ดังตารางที่ 3

แนวทางการบริหารความ ขัดแย้งในยุคดิจิทัลของ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ป ระ ธ ม ศี ก ษ า พระนครศรีอยุธยาเขต 1	สภาพ			ปัญหา			ผลต่าง
	$\bar{X}$	<i>S.D</i>	แปลผล	$\bar{X}$	<i>S.D</i>	แปลผล	
1. การหลีกเลี่ยง	3.61	0.784	มาก	3.05	1.340	ปานกลาง	0.55
2. การประนีประนอม	3.96	0.821	มาก	3.90	0.948	มาก	0.62
3. การร่วมมือ	4.00	0.840	มาก	3.88	1.021	มาก	0.12
4. การยอมให้	4.02	0.819	มาก	3.91	1.009	มาก	0.11
5. การเอาชนะ	3.71	0.787	มาก	3.39	1.189	ปานกลาง	0.32
รวม	3.86	0.810	มาก	3.62	1.101	มาก	0.34

จากตาราง 3 พบว่า สภาพของการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการยอมให้ รองลงมา คือ ด้านการร่วมมือ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการหลีกเลี่ยง

ปัญหาของการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการยอมให้ รองลงมา คือ ด้านการประนีประนอม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการหลีกเลี่ยง

ผลต่างของสภาพและปัญหาของการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 โดยภาพรวมผลต่างมีค่าเท่ากับ 0.34 โดยด้านที่มีผลต่างสูงสุด คือ ด้านการประนีประนอม รองลงมา คือ ด้านการหลีกเลี่ยง และข้อที่มีผลต่างต่ำสุด คือ ด้านการยอมให้

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 นำเสนอแนวทางการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

2.1 ด้านการหลีกเลี่ยง ผู้บริหารสถานศึกษาไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเข้าไปแก้ไขปัญหาก็ได้ ผู้บริหารต้องเข้าไปแก้ไขปัญหานั้น ผู้บริหารต้องวางตัวเป็นกลาง รับฟังถึงปัญหาความขัดแย้งของทั้งสองฝ่าย มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันทั้งสองฝ่าย เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันเพื่อการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหา และหาวิธีการแก้ไขปัญหามาให้ตรงจุด หาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกันที่จะทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพึงพอใจและได้รับความเท่าเทียม ยุติธรรม อีกทั้งมีการมอบหมายงานให้ทำร่วมกัน เพื่อให้มีการพูดคุยกัน มีการรับผิดชอบงานร่วมกัน การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนให้ดี โดยการเน้นย้ำมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีที่ส่งเสริมความเท่าเทียม

2.2 ด้านการประนีประนอม ผู้บริหารมีความเป็นกลาง วางตนเป็นกลาง รับฟังข้อมูลและข้อเท็จจริงจากทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม ผู้บริหารพิจารณาถึงสาเหตุที่ทั้งสองฝ่ายเกิดความขัดแย้งกัน มีการพูดคุยที่ชัดเจนให้เหตุผลซึ่งกันและกัน รับฟังความคิดเห็นของทั้งสองฝ่าย ผู้บริหารต้องบริหารงานโดยใช้หลักธรรมมาภิบาล คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า ต้องมีวาทีศิลป์ในการพูดเจรจา ไกลเกลี้ย มีทักษะในการสื่อสารที่ดี เพื่อให้การทำงานดำเนินต่อไปได้ ความเป็นธรรมในการตัดสินใจ ไม่เอื้อประโยชน์แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยไม่เป็นธรรม ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรมีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ปัญหา มีโอกาสเสนอแนะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมหาทางออกที่ทุกฝ่ายยอมรับได้

2.3 ด้านการร่วมมือ ผู้บริหารสถานศึกษามีการวางแผนในการทำงาน มีการแต่งตั้งคณะทำงาน บริหารงานด้วยความชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ และใช้เทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ สามารถตรวจสอบได้ อีกทั้งผู้บริหารสถานศึกษาต้องบริหารงานโดยใช้หลักธรรมมาภิบาล คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า มีการจัดคนเข้าทำงานให้เหมาะกับงานเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ มีความชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการมอบหมายงานให้บุคลากรที่มีความขัดแย้งกันมาทำงานร่วมกัน เพื่อนำจุดดี จุดเด่นของแต่ละฝ่ายมาทำให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารมีความชัดเจน สามารถแจกแจงรายละเอียดข้อมูลต่างๆอย่าง

ครบถ้วน มีการเปิดเผยข้อมูลทางช่องทางต่างๆ เพื่อปลูกฝังค่านิยม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ที่เน้นความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และรับผิดชอบ

2.4 ด้านการยอมให้ ผู้บริหารมีวาทศิลป์ในการพูดเจรจา มีทักษะด้านการสื่อสาร การรับฟัง การต่อรอง การควบคุมอารมณ์ ใช้ภาษาที่เหมาะสม เช่น สบตา ยิ้ม และแสดงท่าทางที่เปิดกว้าง รับฟังอย่างตั้งใจ ผู้บริหารต้องทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจถึงความแตกต่างกันทางด้านความคิดของแต่ละบุคคล ยอมรับฟังความเห็นต่าง สามารถพูดคุยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันได้ และยอมเสียสละผลประโยชน์บางส่วนเพื่อให้เกิดข้อยุติของปัญหา

2.5 ด้านการเอาชนะ ผู้บริหารวางตัวเป็นกลาง รับฟังความคิดเห็นจากทั้งสองฝ่ายผู้บริหารชี้แจงให้ทราบถึงระเบียบและโทษของการกระทำที่ไม่เหมาะสม ผู้บริหารใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานด้านต่างๆ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีทักษะในการแก้ไขปัญหา โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ให้คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน มีการใช้ PDCA เข้ามาช่วยในการบริหารงาน มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เข้าใจความต้องการของบุคลากร จัดลำดับความสำคัญของความต้องการตามความเร่งด่วน ความจำเป็น และผลกระทบต่อองค์กร ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ที่เน้นความเคารพ ความไว้วางใจ ความร่วมมือ และการสื่อสารและสร้างขวัญกำลังใจ

อภิปรายผล

จากการศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 มีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปราย ดังนี้

1. สภาพของการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการยอมให้ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการหลีกเลี่ยง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นันทน์ภัส แซ่มเงิน (2559, หน้า 79) เรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการหลีกเลี่ยง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารสถานศึกษาจะใช้วิธีพยายามหลีกเลี่ยง

การแสดงความคิดเห็นซึ่งจะ นำไปสู่การโต้แย้งพยายามทำเท่าที่จำเป็นเพื่อที่จะหลีกเลี่ยงความตึงเครียดที่หาประโยชน์ไม่ได้และ มักจะขัดข้องในการแก้ไขปัญหาจนกว่าจะมีเวลาครอบรอบส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พยายามลดความขัดแย้งโดยไม่นำมาเป็นวาทกัฏวล

ปัญหาของการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การยอมให้ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการเอาชนะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จีราลักษณ์ วงษ์แก้ว (2562, หน้า 98) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 2 ด้านการยอมให้พบว่าครูมีความคิดเห็นต่อการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าค่าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารเสียสละในบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ผลต่างของสภาพและปัญหาของการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 โดยภาพรวมผลต่างมีค่าเท่ากับ 0.34 โดยด้านที่มีผลต่างสูงสุด คือ ด้านการประนีประนอม และข้อที่มีผลต่างต่ำสุด คือ ด้านการยอมให้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลนธ์ ศรีจ้อย (2560, หน้า 80) เรื่อง การบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในจังหวัดอุทัยธานี พบว่าการบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอุทัยธานีโดยพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการบริหารจัดการความขัดแย้งด้านการประนีประนอมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากทั้งนี้เนื่องจากบริบทของจังหวัดอุทัยธานีเป็นสังคมชนบทสายสัมพันธ์ของประชาชนและบุคลากรทางการศึกษามีลักษณะกึ่งเครือญาติที่อยู่กันอย่างพี่น้อง

2. แนวทางการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

2.1 ด้านการหลีกเลี่ยง ผู้บริหารสถานศึกษาไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเข้าไปแก้ไขปัญหได้ ผู้บริหารต้องเข้าไปแก้ไขปัญหทันที ผู้บริหารต้องวางตัวเป็นกลาง รับฟังถึงปัญหาความขัดแย้งของทั้งสองฝ่าย มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันทั้งสองฝ่าย เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันเพื่อการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหา และหาวิธีการแก้ไขปัญหให้ตรงจุด หาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกันที่จะทำให้ทั้งฝ่ายเกิดความพึงพอใจและได้รับความเท่าเทียม ยุติธรรม อีกทั้งมีการมอบหมายงานให้ทำร่วมกัน เพื่อให้มีการพูดคุยกัน มีการ

รับผิดชอบงานร่วมกัน การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนให้ดี โดยการเน้นย้ำวัฒนธรรมองค์กรที่ดีที่ส่งเสริมความเท่าเทียมสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรัณย์รัชต์ สุภรณ์พานิช (2564: 78) เรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่ม 6พบว่า ด้านการหลีกเลี่ยง ท่านมีวิธีการจัดการความขัดแย้ง หัวข้อพยายามลดความขัดแย้งโดยไม่นำมาเป็นทิวตกกังวลได้อย่างไร ผลการสัมภาษณ์คือ ผู้บริหารสถานศึกษาพยายามลดความขัดแย้งโดยไม่นำมาเป็นทิวตกกังวล เป็นการเลี่ยงปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเอง และความต้องการของผู้อื่น การจัดการกับความขัดแย้งตามแบบนี้เหมาะสำหรับความขัดแย้งที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญหรือเป็นเรื่องเล็กน้อย หรือคาดว่าจะเกิดผล ไม่คุ้มค่ากับการที่ต้องเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา

2.2 ด้านการประนีประนอม ผู้บริหารมีความเป็นกลาง วางตนเป็นกลาง รับฟังข้อมูลและข้อเท็จจริงจากทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม ผู้บริหารพิจารณาถึงสาเหตุที่ทั้งสองฝ่ายเกิดความขัดแย้งกัน มีการพูดคุยที่ชัดเจนให้เหตุผลซึ่งกันและกัน รับฟังความคิดเห็นของทั้งสองฝ่าย ผู้บริหารต้องบริหารงานโดยใช้หลักธรรมมาภิบาล คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักความคุ้มค่า ต้องมีวาทีศิลป์ในการพูดเจรจา ไกล่เกลี่ย มีทักษะในการสื่อสารที่ดี เพื่อให้การทำงานดำเนินต่อไปได้ ความเป็นธรรมในการตัดสินใจ ไม่เอื้อประโยชน์แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยไม่เป็นธรรม ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรมีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ปัญหา มีโอกาสเสนอแนะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมหาทางออกที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์รัตน์ จิตตเดชาธร (2559 : 69) การบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนวัดพระปฐมเจดีย์ (มหินทรศึกษาการ) แบบประนีประนอมแบบเอาชนะ แบบผสมผสาน และแบบยอมตาม จากผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก ผู้บริหารเสนอแนวทางสายกลางระหว่างความคิดเห็นของตนเองและผู้ร่วมงาน เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งเน้นเจรจาในสิ่งที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องกัน พยายามให้ผู้ร่วมงานตกลงกันเพื่อประนีประนอม ถอนมโน ใจและรักษาสัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน และพยายามทำให้ทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ นอกจากนี้ผู้บริหารมีการมุ่งเอาชนะโดยใช้การตัดสินใจของตนเอง มีการอ้างเปรียบแก่ผู้ร่วมงานเพื่อให้ตนเองได้ชัยชนะในที่สุด

2.3 ด้านการร่วมมือ ผู้บริหารสถานศึกษามีการวางแผนในการทำงาน มีการแต่งตั้งคณะทำงาน บริหารงานด้วยความชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ และใช้เทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ สามารถตรวจสอบได้ อีกทั้งผู้บริหารสถานศึกษาต้องบริหารงานโดยใช้หลักธรรมมาภิบาล คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความ

รับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า มีการจัดคนเข้าทำงานให้เหมาะกับงานเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ มีความชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการมอบหมายงานให้บุคลากรที่มีความชัดเจนกันมาทำงานร่วมกัน เพื่อนำจุดดี จุดเด่นของแต่ละฝ่ายมาทำให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารมีความชัดเจน สามารถแจกแจงรายละเอียดข้อมูลต่างๆอย่างครบถ้วน มีการเปิดเผยข้อมูลทางช่องทางต่างๆ เพื่อปลูกฝังค่านิยม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ที่เน้นความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และรับผิดชอบต่อสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทน์ภัส แหม่มเงิน (2559 : 78) เรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการร่วมมือ โดยรวมและ รายชื่ออยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารสถานศึกษาจะใช้วิธีทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยตระหนักถึง ความคิดเห็นแตกต่าง ชี้แจงถึงปัญหาให้ผู้อื่นรับรู้เพื่อที่จะได้ร่วมมือช่วยเหลือกันในการแก้ไข ปัญหา และพยายามฟังความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลายและเปิดเผย ส่วนข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พยายามทำให้อีกฝ่ายที่มีความขัดแย้งกันมีความพึงพอใจและสมประสงค์

2.4 ด้านการยอมให้ ผู้บริหารมีวาทศิลป์ในการพูดเจรจา มีทักษะด้านการสื่อสาร การรับฟัง การต่อรอง การควบคุมอารมณ์ ใช้ภาษาที่เหมาะสม เช่น สบตา ยิ้ม และแสดงท่าทางที่เปิดกว้าง รับฟังอย่างตั้งใจ ผู้บริหารต้องทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจถึงความแตกต่างกันทางด้านความคิดของแต่ละบุคคล ยอมรับฟังความเห็นต่าง สามารถพูดคุยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันได้ และยอมเสียสละผลประโยชน์บางส่วนเพื่อให้เกิดข้อยุติของปัญหาสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรุธาญา เจริญภา (2566: 90) เรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานส่งเสริมการศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอก ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานีด้านการยอมให้ พบว่า ภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้บริหารยอมเสียสละ ความต้องการของตนเอง เพื่อให้สนองความต้องการของผู้ร่วมงาน เพื่อลดความขัดแย้ง รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหารพยายามรักษาน้ำใจเพื่อนร่วมงาน เพื่อรักษาสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกัน และ ผู้บริหารไม่ทำลายความรู้สึกของผู้อื่น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารยอมให้ผู้ร่วมงานทำตาม ความคิดเห็นของตัวผู้ร่วมงานเอง

2.5 ด้านการเอาชนะ ผู้บริหารวางตัวเป็นกลาง รับฟังความคิดเห็นจากทั้งสองฝ่ายผู้บริหารชี้แจงให้ทราบถึงระเบียบและโทษของการกระทำที่ไม่เหมาะสม ผู้บริหารใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานด้านต่างๆ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีทักษะในการแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ให้คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน มีการใช้ PDCA เข้ามาช่วยในการบริหารงาน มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เข้าใจความต้องการของบุคลากร จัดลำดับความสำคัญของความต้องการตามความเร่งด่วน ความจำเป็น และผลกระทบต่อองค์กร ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ที่เน้นความเคารพ ความไว้วางใจ ความร่วมมือ และการสื่อสารและสร้างขวัญกำลังใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุตประวีณ เบาเน็ด (2556 : 91) เรื่อง การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับการปฏิบัติงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแบบการร่วมมือการประนีประนอมการหลีกเลี่ยงและการยอมให้มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่การบริหารความแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาแบบการไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครู

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า แนวทางการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 สภาพของการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการยอมให้ ปัญหาของการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการยอมให้ และผลต่างของสภาพและปัญหาของการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา ภาพรวมผลต่างมีค่าเท่ากับ 0.34 ด้านที่มีผลต่างสูงสุด คือ ด้านการประนีประนอม นำเสนอแนวทางการบริหารความขัดแย้งในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 5 ด้าน 36 แนวทาง ส่วนข้อเสนอแนะในการวิจัยประกอบด้วย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารควรมีความเป็นกลาง วางตนเป็นกลาง รับฟังข้อมูลและข้อเท็จจริงจากทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม

1.2 ผู้บริหารสถานศึกษาควรบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล

1.3 ผู้บริหารสถานศึกษาควรการใช้หลัก PDCA เข้ามาช่วยในการบริหารงาน

1.4 ผู้บริหารควรมีทักษะด้านการสื่อสาร การรับฟัง การต่อรอง และการควบคุม
อารมณ์

1.5 ผู้บริหารสถานศึกษามีเข้าใจความต้องการของบุคลากร จัดลำดับ
ความสำคัญของความต้องการ ตามความเร่งด่วน ความจำเป็น และผลกระทบที่จะเกิดกับ
องค์กร

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการบริหารงาน
บุคคลของสถานศึกษา

2.2 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งกับ
ประสิทธิผลการบริหารงานของสถานศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาการบริหารความขัดแย้ง
ของแต่ละสถานศึกษาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

จิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ. (2558). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3. งานนิพนธ์ศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย:
มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณิชา วัชรชยะกุล และ สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2558). การปรับตัวของนิตยสาร A DAY ใน
ยุค ดิจิทัล. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต.สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน,
คณะวารสารศาสตร์.

ทิพย์รัตน์ จิตตเดชาธร.(2559). การบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนวัดพระปฐมเจดีย์ (มหินทร
ศึกษาการ). ใน หลักสูตรปริญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นันท์นภัส แซ่มเงิน. (2559) . การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในเขตอำเภอ
เมืองจังหวัดสมุทรปราการ. ใน หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา.

- นโรธายา เจษฎาภา.(2559) . การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี. ใน หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- นุตประวีณ์ เบาเน็ด. (2555). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับการปฏิบัติงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์. (2542). แนวคิดและกลยุทธ์ในการปรับระบบองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทการศึกษา จำกัด.
- ศรัณย์รัชต์ ศุภภรณ์พานิช . (2564). แนวทางการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่ม 6. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม.
- สุปิ่น ราสุวรรณ. (2540) .ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจของครูสังกัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. ใน วิทยานิพนธ์ ปริญญาามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.