บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผล และเสนอข้อเสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมุติฐานในการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผล
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา และแรงจูงใจในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา กับ แรงจูงใจในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา วิทยฐานะ ขนาดสถานศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานศึกษา

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา กับ แรงจูงใจในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา วิทยฐานะ ขนาดสถานศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานศึกษา

2. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำนวน 1,605 คน กลุ่มตัวอย่างจึงใช้สูตรยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จึงได้ขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 320 คน ดำเนินการสุ่มตามขนาดของสถานศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของคำถามที่ใช้เป็นแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งในสถานศึกษา วิทยฐานะ ขนาดสถานศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนการประมาณค่า โดยกำหนดน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ตามวิธีการของลิกเคอร์ท (Likert's method)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานของครู ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยกำหนดค่าคะแนน ช่วงน้ำหนักของการปฏิบัติเป็น 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ การหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร โดยใช้การทดสอบที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบเอฟ (F-test) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's method)

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

สรุปผล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

1.1 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดจากมากไปน้อย ได้แก่ การแข่งขัน การบังคับ และการผลักดัน การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง หรือการถอนตัว การโอนอ่อนผ่อนตามหรือการทำให้ราบรื่น การร่วมมือกัน หรือการแก้ปัญหา

1.2 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความสำเร็จของงาน สภาพการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหาร เงินเดือน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ($\overline{X}$ = 3.99, S.D. =.51) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การปกครองบังคับบัญชา ลักษณะของงาน

2. เปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

2.1 การเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

2.1.1 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.1.2 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.1.3 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการร่วมมือกัน หรือการแก้ปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.1.4 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามวิทยฐานะ ในภาพรวม ไม่แตกต่าง

กัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การร่วมมือกัน หรือการแก้ปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.1.5 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.1.6 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานศึกษา และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การร่วมมือกัน หรือการแก้ปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

2.2.1 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.2.2 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้านเงินเดือน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.3 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.2.4 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามวิทยฐานะ ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.2.5 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.2.6 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานศึกษา ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการจัดการความขัดแย้งของ

ผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

1.1 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากความขัดแย้ง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เมื่อมนุษย์มีความปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ในขณะที่บางครั้งความขัดแย้งสามารถทำให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงและเป็นอันตรายอย่างยิ่ง แต่บางครั้งความขัดแย้งก็นำมาซึ่งแนวคิดใหม่ๆ และ การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นได้ ถ้าหากมีการใช้วิธีการแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์ ความขัดแย้งถือเป็นเรื่องสากล เพราะมนุษย์ทุกคนย่อมเคยมีประสบการณ์ที่มีความขัดแย้งกับผู้อื่น ไม่ว่าจะในวัฒนธรรมใด หรือในบริบทใดก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพิพิธ สุวรรณสิงห์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษาอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้บริหารสถานศึกษาใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การยอมให้ การประนีประนอม การเผชิญหน้า การร่วมมือ การหลีกเลี่ยงและการเอาชนะ ส่วนการบังคับผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้เป็นลำดับสุดท้าย

1.2 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากแรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการและการแสดงการกระทำออกมา ตามปกติบุคคลมีความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆ ได้หลายอย่างหรือมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกมาได้คือ แรงจูงใจนั่นเอง และแรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวันเพ็ญ เลี้ยงถนอม (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน ระดับอาชีวศึกษา เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานครผลการวิจัย พบว่า ครูโรงเรียนเอกชน ระดับอาชีวศึกษา เขตบางกอกใหญ่ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. เปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

2.1 การเปรียบเทียบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

2.1.1 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีความเห็นว่าความขัดแย้งจะเกิดผลกระทบต่อองค์การทั้งทางบวกและทางลบ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดการความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดความตื่นตัว มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสร้างสิ่งใหม่ๆให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ บำรุงกิจ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า เปรียบเทียบการบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

2.1.2 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเห็นว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติ ไม่ใช่สิ่งที่น่าอาย ทั้งฝ่ายบริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา มองว่าทักษะในการแก้ไขความขัดแย้งเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการประสานงานระหว่างกันภายในองค์การ และรวมถึงลูกค้าด้วย นี่สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นว่า ปริมาณความขัดแย้งได้เพิ่มขึ้น และไม่อาจหลีกเลี่ยงได้อีกต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุเทน ทองสวัสดิ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้การศึกษาความขัดแย้งและวิธีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความขัดแย้งในโรงเรียนไม่แตกต่างกัน

2.1.3 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความเห็นว่าความขัดแย้งมีความสำคัญต่อองค์การคือเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์แสวงหาวิธีการต่างๆ ที่จะนำไปสู่ผลตอบสนองอีกประการหนึ่งปัญหาที่ถูกซ่อนเร้นอยู่ได้ถูกนำมาเปิดเผยกลุ่มคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งจะมีความเข้าใจต่อกันอย่างลึกซึ้งมากขึ้นหลังจากที่ได้แก้ไขข้อขัดแย้งให้ลุล่วงไปแล้ว ความขัดแย้ง เป็นพฤติกรรมในองค์การที่มิ

อาจหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุเทน ทองสวัสดิ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้การศึกษาความขัดแย้งและวิธีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มี วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความขัดแย้งในโรงเรียนไม่แตกต่างกัน

2.1.4 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามวิทยฐานะ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครที่มีวิทยฐานนะแตกต่างกัน มีความเห็นว่าความขัดแย้ง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ซึ่งมีผลเกิดผลกระทบต่อองค์การทั้งทางบวกและทางลบ เมื่อมนุษย์มีความปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ในขณะที่บางครั้งความขัดแย้งสามารถทำให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงและเป็นอันตรายอย่างยิ่ง แต่บางครั้งความขัดแย้งก็นำมาซึ่งแนวคิดใหม่ๆ และ การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นได้ ถ้าหากมีการใช้วิธีการแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์ ความขัดแย้งถือเป็นเรื่องสากล เพราะมนุษย์ทุกคนย่อมเคยมีประสบการณ์ที่มีความขัดแย้งกับผู้อื่น ไม่ว่าจะในวัฒนธรรมใด หรือในบริบทใดก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมนตรี พ่วงวงษ์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา แต่ไม่แตกต่างกันด้านวุฒิการศึกษาและสภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและขนาดสถานศึกษา แต่ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศและสถานภาพในการปฏิบัติงาน

2.1.5 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นว่าความขัดแย้งมีความสำคัญต่อองค์การคือเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์แสวงหาวิธีการต่างๆ ที่จะนำไปสู่ผลตอบสนองอีกประการหนึ่งปัญหาที่ถูกซ่อนเร้นอยู่ ได้ถูกนำมาเปิดเผยกลุ่มคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งจะมีความเข้าใจต่อกันอย่างลึกซึ้งมากขึ้นหลังจากที่ได้แก้ไขข้อขัดแย้งให้ลุล่วงไปแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุเทน ทองสวัสดิ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้การศึกษาความขัดแย้งและวิธีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีการอยู่ในโรงเรียนที่มีระดับการจัดการศึกษาต่างกัน ใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนไม่แตกต่างกัน

2.1.6 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานศึกษา มีความเห็นว่าความขัดแย้ง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ซึ่งมีผลเกิดผลกระทบต่อองค์การทั้งทางบวกและทางลบ ในขณะที่บางครั้งความขัดแย้งสามารถทำให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงและเป็นอันตรายอย่างยิ่ง แต่บางครั้งความขัดแย้งก็นำมาซึ่งแนวคิดใหม่ๆ และ การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพิพิธ สุวรรณสิงห์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษาอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับการบริหารคามขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป พบว่าไม่แตกต่างกัน

2.2 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

2.2.1 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันมีความเห็นว่าผู้บริหารหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องรู้จักจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ปฏิบัติงานหลังจากได้รับการกระตุ้นจากผู้บังคับบัญชาแล้ว การปฏิบัติงานได้ประสิทธิภาพหรือไม่นั้นย่อมขึ้นอยู่กับผลการการปฏิบัติงานของตนเองว่าได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของประสงค์ ภาเรือง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานครูเทศบาลที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน

2.2.2 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันมีความเห็นว่าในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการหลายอย่างของคน โดยทั่วไปแล้วบุคคลมิได้ทำงานเต็มที่ตามความสามารถ บุคคลต้องการแรงจูงใจที่จะทำงานตามที่ต้องการโดยเฉพาะแรงจูงใจที่เหมาะสมจะทำให้บุคคลเอาใจใส่งานมากยิ่งขึ้น หากหน่วยงานต้องการให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานจะต้องเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานและความสามารถหาสิ่งที่จูงใจให้บุคคลได้ทำงานขณะเดียวกันหาความต้องการของบุคคลมีจุดหมายเดียวกับเป้าหมายขององค์การ ก็จะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวันเพ็ญ

เลี้ยงถนอม (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน ระดับอาชีวศึกษา เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานครผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในภาพรวมพบว่าครูที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.3 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษามีความเห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญ และมีความจำเป็นสำหรับหน่วยงานทุกแห่ง โดยถ้าผู้บริหารสามารถชักจูงบุคคลในหน่วยงานได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการแล้วก็จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจ ส่งผลให้บุคคลเต็มใจที่จะใช้ความสามารถเต็มที่ในการให้ความร่วมมือในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวันเพ็ญ เลี้ยงถนอม (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน ระดับอาชีวศึกษา เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานครผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในภาพรวมพบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

2.2.4 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามวิทยฐานะ ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครที่มีวิทยฐานะมีความเห็นว่า แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจทีทำให้เกิดความต้องการและการแสดงการกระทำออกมา ตามปกติบุคคลมีความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆ ได้หลายอย่างหรือมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกมาได้คือ แรงจูงใจนั่นเอง และแรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวันเพ็ญ เลี้ยงถนอม (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน ระดับอาชีวศึกษา เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในภาพรวมพบว่า ครูที่มีสถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระดับการศึกษาและรายได้ที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

2.2.5 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อองค์กรในฐานะที่เป็นสิ่งเร้าให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลกระทบใน

การปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์กร หากผู้บังคับบัญชาสรรหาวิธีการสร้างแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ บุคลากรในองค์กรจะนำสมรรถนะที่มีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงานได้เต็มที่ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวันเพ็ญ เลี้ยงถนอม (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน ระดับอาชีวศึกษา เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในภาพรวมพบว่า ครูที่มีสถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและรายได้ที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

2.2.6 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานศึกษา ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นว่าแรงจูงใจเป็นตัวพลังที่เกิดจากแรงผลักดันทางร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย จะทำให้ร่างกายมีพลังเพิ่มขึ้น ความกลัว ความกระวนกระวายก็จะทำให้ร่างกายมีพลังเพิ่มขึ้น และเป็นแรงเสริม การที่บุคคลแสดงความถี่ของพฤติกรรมเป็นผลอันเนื่องมาจากบุคคลมีแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น เมื่อบุคคลช่วยเหลือคนอื่นแล้วได้รับคำชมเชยก็จะแสดงพฤติกรรมเช่นนั้นอีก เพราะได้แรงเสริมทางสังคมคือชมเชย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของประสงค์ ภาเรือง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานครูเทศบาลที่มีมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

1.1 การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ในด้านการร่วมมือกัน หรือการแก้ปัญหา มีการปฏิบัติน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรให้ครู หรือคู่ขัดแย้งมีการร่วมมือกันเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้ง

1.2 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ซึ่งด้านความสำเร็จของงาน ทำให้ครูมีแรงจูงใจสูงที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการยกย่อง ชมเชย ครูที่ประสบความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติอยู่

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อคุณภาพของการเรียนการสอนของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

2.2 ควรศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ในเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก