

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกวิธีการจัดการความขัดแย้ง ออกเป็น 3 วิธี คือ วิธีแพ้-ชนะ วิธีแพ้-แพ้ และวิธีชนะ-ชนะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร และหาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความขัดแย้งกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร

ประชากรที่นำมาศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 1,070 คน กลุ่มตัวอย่างสุ่มโดยใช้วิธีการแบ่งชั้นภูมิ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 262 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.06

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 48 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.79

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าไคสแควร์ (chi-square) ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

1. ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีชนะ-ชนะมากที่สุด รองลงไปคือวิธีแพ้-แพ้ และวิธีแพ้-ชนะ ตามลำดับ
2. ผู้บริหารสถานศึกษาเพศชายเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีชนะ-ชนะ และวิธีแพ้-แพ้ ส่วนเพศหญิงเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งวิธี แพ้-ชนะ

3. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีอายุที่มีอายุ 31-50 ปี เลือกใช้วิธีการจัดการวิธีชนะ-ชนะ และวิธีแพ้-แพ้ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปและน้อยกว่า 31 ปี
4. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งตั้งแต่ 6-10 ปี และ 11-15 ปี เลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีชนะ-ชนะ และวิธีแพ้-แพ้ มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่ง 15 ปีขึ้นไป และ 1-5 ปี
5. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งไม่ต่างกัน
6. ผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานในขนาดโรงเรียนต่างกันเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งไม่ต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร เลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีชนะ-ชนะ และวิธีแพ้-แพ้ และวิธีแพ้-ชนะ ตามลำดับ ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะค่านิยมของคนไทยที่มีลักษณะนิสัยใจกว้าง ไม่นิยมความรุนแรง ไม่หักหาญน้ำใจ รู้จักการมีสัมมาคารวะ และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นจะร่วมมือร่วมใจช่วยกันแก้ไขปัญหานั้น ๆ และการที่ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งวิธี ชนะ-ชนะ มากที่สุด นั้นแสดงให้เห็นว่าวิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีชนะ-ชนะ เป็นวิธีการที่สร้างสรรค์ที่สุดในกระบวนการจัดการความขัดแย้งในหน่วยงาน ซึ่งวิธีการนี้เป็นวิธีการที่เปิดใจกว้างยินดีรับฟังข้อเสนอแนะ และร่วมพิจารณาแก้ปัญหาของทั้งสองฝ่าย โดยทั้งสองฝ่ายหันหน้าเข้าหากัน ร่วมกันพิจารณาปัญหาและตัดสินใจร่วมกันในปัญหานั้น ๆ โดยหาทางออกหรือทางเลือกที่ดีที่สุด ซึ่งวิธีการนี้ทำให้ทุกฝ่ายพึงพอใจ และวิธีนี้สามารถนำไปสู่วิธีการจัดการกับความขัดแย้งปัญหาของความขัดแย้งได้อย่างแท้จริง เพราะเป็นวิธีการที่จะนำไปสู่การค้นพบที่มาของปัญหา และสามารถกำหนดวิธีการแก้ไขอย่างเหมาะสม เป็นการแก้ไขปัญหาย่าง

ชาญฉลาดทำให้ทั้งสองฝ่ายคิดว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ และเป็นสิ่งที่หาทางแก้ไขได้ สามารถเปลี่ยนทัศนคติจากการเอาชนะกันและกันมาเป็นการช่วยกันเอาชนะปัญหา ทำให้เกิดความจริงใจต่อกัน ส่งผลให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดของ Follett (1973, p. 6) กล่าวว่า Integration เป็นวิธีที่สร้างสรรค์ที่สุดในกระบวนการจัดการความขัดแย้งในหน่วยงาน โดยทั้งสองฝ่ายไม่เสียหายอะไร ทำให้ทั้งคู่พอใจ และไม่ต้องเสียสละอะไร กลับได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย บางครั้งแบบนี้ยาก แต่ทำได้โดยค้นหาข้อเท็จจริงแบบศาล ต้องตัดประโยชน์และข้อเรียกร้องของทั้งสองฝ่าย แล้วพิจารณากันตามเหตุผล สอดคล้องกับผลงานวิจัยของของนัฐพร กติบุตร และเกษมชาติ นเรศเสนีย์ (2553, หน้า 73-74) ศึกษาเรื่อง แนวคิดทางการบริหารจัดการความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าพนักงานในองค์การส่วนใหญ่เลือกวิธีชนะทั้งคู่เป็นแนวทางในการบริหารจัดการความขัดแย้ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเที่ยง สะอาด (2549) ศึกษาเรื่อง สาเหตุและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนตามทัศนะของผู้บริหารและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยการร่วมมือ คือให้ทุกฝ่ายร่วมกันสำรวจหาเหตุของข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นนำปัญหามาพิจารณาอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ทุกฝ่ายยอมรับ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Filley (1975, p. 21) กล่าวว่า วิธีชนะทั้งคู่วิธีการนี้คุณธรรมของความขัดแย้งประสบผลสำเร็จในการแก้ปัญหาร่วมกันและทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่ทั้งสองฝ่ายต้องการ ดังนั้นทั้งสองฝ่ายจึงเป็นผู้ชนะ สำหรับวิธีการที่นิยมกันคือ การแก้ไขปัญหาร่วมกัน ซึ่งบางครั้งมีนักวิชาการเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การเผชิญหน้ากัน วิธีการนี้จะไม่มีการเข้าไปจำกัดความขัดแย้งหรือประนีประนอมกันใด ๆ ทั้งสิ้นหากแต่เป็นการเปิดโอกาสให้คู่กรณีของความขัดแย้งเข้ามาาร่วมกันแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวพวกเขา ทั้งนี้เพื่อแนวทางแก้ไขทั้งสองฝ่ายพึงพอใจและยอมรับกันได้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อัญชลี โพธิ์ทอง (2551, หน้า 246) กล่าวว่า วิธีการแก้ปัญหาแบบชนะ-ชนะ เป็นการแก้ปัญหามีทั้งเหตุผล และวิธีสร้างสรรค์ เป็นการแสวงหาข้อตกลงที่สพอารมณ์ และพอใจของทุกฝ่าย ขึ้นอยู่กับความใจกว้างและความจริงใจของทุกฝ่าย เน้นที่เป้าหมาย การให้ทุกฝ่ายได้รับผลประโยชน์สูงสุด และการ-

ร่วมมือเพื่อแก้ปัญหา ทั้งสองฝ่ายต้องรับผิดชอบร่วมกันในการแสวงหาทางออกโดยมุ่งที่ปัญหา ซึ่งต้องมีข้อมูลที่ถูกต้อง และทุกฝ่ายต่างมีความรู้สึกที่ดี วิธีนี้ต้องมีความไว้วางใจกัน เปิดเผย และจริงใจกัน

2. ผู้บริหารสถานศึกษาเพศชายเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีชนะ-ชนะ และวิธีแพ้-แพ้ ส่วนเพศหญิงเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งวิธี แพ้-ชนะ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลิกภาพของผู้ชายจะมีนิสัยชอบค้นหาข้อเท็จจริง พิจารณาปัญหาต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล มีภาวะความเป็นผู้นำสูง มองไกล ใจกว้าง ยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาเกิดขึ้นได้เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พน์ส หันนากินทร์ (2526, หน้า 238) กล่าวว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นผู้ใหญ่และมีการตั้งใจจริงในการทำงาน ความเป็นผู้ใหญ่นั้นไม่ได้วัดด้วยอายุอย่างเดียว ยังจะต้องดูคุณสมบัติอื่น ๆ ประกอบ โดยเฉพาะคุณสมบัติด้านจิตใจที่กว้างขวาง ยอมรับว่าความขัดแย้งในความคิดเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ ส่วนเพศหญิงเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งวิธี แพ้-ชนะ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลิกภาพของผู้หญิงจะมีนิสัยต้องการเอาชนะ ชอบใช้อำนาจ ควบคุมอารมณ์ตนเองไม่ดี เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นมักจะแก้ไขโดยการลงมือทำให้ตนเองไม่ต้องตัดสินใจในการแก้ไขปัญหานั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับสอดคล้องกับแนวคิดของ Follett (1973, p. 11) กล่าวว่า Domination เป็นการใช้อำนาจเข้าข่มให้อีกฝ่ายหนึ่งเกรงกลัวและยอมแพ้ ผู้บริหารใช้อำนาจเข้าควบคุมเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กิติมา ปรีดีคิลก (2529, หน้า 301) กล่าวว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งในแบบที่ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ชนะ และอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้แพ้ เป็นวิธีการที่ง่ายและไม่สลับซับซ้อนนัก ซึ่งอาจจะมีทั้งผลดีและผลเสียต่อองค์การพอ ๆ กันขึ้นอยู่กับบุคคลในองค์การและกลวิธีของผู้บริหาร ถ้าได้ดำเนินการโดยบริสุทธิ์ ยุติธรรมก็น่าจะไม่มีปัญหา วิธีการแก้แบบนี้ผู้บริหารอาจใช้วิธีการ ใช้อำนาจหน้าที่ที่ตนมีอยู่ดำเนินการทันที ทุกคนต้องทำตามคำสั่งวิธีการนี้จะทำให้ ได้บังคับบัญชาเป็นผู้แพ้ตลอดหรือไม่มีโอกาสที่จะตอบโต้อะไร และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมคิด กันมั่ง (2546) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสาเหตุและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า เพศมี

ความสัมพันธ์กับวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งทำให้เห็นว่า เพศที่ต่างกันมีวิธีในการจัดการกับความขัดแย้งต่างกัน

3. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีอายุที่มีอายุ 31-50 ปี เลือกใช้วิธีการจัดการวิธีชนะ-ชนะ และวิธีแพ้-แพ้ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปและน้อยกว่า 31 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้บริหารที่มีอายุ 31-50 ปี จะมีความทุ่มเทในการทำงานมุ่งมั่นในหน่วยงานเกิดความ-ร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อให้ทัดเทียมหรือมีความเจริญก้าวหน้าเท่ากับหน่วยงานอื่น ๆ การดังนั้นวิธีการจัดการความขัดแย้งจึงต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของทุกฝ่าย เพื่อให้ทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของศรีภักดิ์ มงคลศิริ (2548) กล่าวว่า กลุ่ม Generation X คือ ผู้ที่เกิดในช่วงปี 1960-1970 หรืออยู่ในช่วงอายุ ปัจจุบันประมาณ 34-39 ปี หรือหมายถึง ผู้ที่เป็นวัยรุ่นในช่วงปี 1980 กลุ่ม Generation X เป็นกลุ่มที่ต้องการจะรีบแข่งกระโดดเพื่อไปให้ถึงความสุขอันเต็มไปด้วยเงินทอง สถานะทางสังคมที่ทันสมัย เป็นผู้ที่ทำงานหนัก และมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อความสำเร็จ และความก้าวหน้าขององค์กรที่ตนทำงานด้วย ต้องการความก้าวหน้า มักต้องการรู้ว่าตนเองมีฐานะเช่นไรในองค์กร สำคัญมากน้อยเพียงใด ต้องการให้มีการประเมิน ผลงานและความสามารถของตนเองอยู่เสมอ ต้องการความมั่นคงด้านการเงินและเสถียรภาพ ด้านอารมณ์ความรู้สึก จึงต้องการที่จะทำงานในสภาพแวดล้อมที่มั่นคง มีระบบ มีหลักการ มีเป้าหมายและแนวทางการทำงานที่ชัดเจน และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวดี ตาปนานนท์ (2542) ศึกษาเรื่อง การศึกษากระบวนการและวิธีการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ในกลุ่มเขตบูรพา พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับการเลือกวิธีแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรอื่น ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในตำแหน่ง และขนาดของ โรงเรียน มีความสัมพันธ์กับการเลือกวิธีแก้ไขความขัดแย้งอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งตั้งแต่ 6-10 ปี และ 11-15 ปี เลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีชนะ-ชนะ และวิธีแพ้-แพ้ มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่ง 15 ปีขึ้นไป และ 1-5 ปี ซึ่งประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหารทำให้ เลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งต่างกัมนั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารที่มี

ประสบการณ์ตั้งแต่ 6-15 ปี เป็นผู้มีความมุ่งมั่นในการทำงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า มีไฟในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงบริหารองค์การแบบให้ทุกฝ่ายมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานดังกล่าวที่ว่า นักบริหารมืออาชีพและเมื่อเกิดความขัดแย้งในหน่วยงาน จะไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกขุ่นข้องหมองใจ ดังนั้นวิธีการแก้ปัญหาคือความขัดแย้งของหน่วยงานจึงคำนึงถึงผลเกิดประโยชน์สูงสุดของหน่วยงานให้ทุกฝ่ายหันหน้าเข้าหากัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิพัฒน์ กาลพัฒน์ (2546) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับความขัดแย้ง และระดับการเลือกใช้วิธีการบริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด อุบลราชธานี ที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งบริหารต่างกัน มีระดับการเลือกใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษา และขนาดโรงเรียนที่ปฏิบัติงานต่างกัน เลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งไม่ต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่ก้าวสู่ตำแหน่ง ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งมากพอสมควรจึงสามารถขึ้นเป็นผู้บริหารสถานศึกษาได้ ดังนั้น ไม่ว่าผู้บริหารจะมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี และปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดใดจะเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกันเพราะไม่ว่าจะเป็น โรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ ในการเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งก็ต้องเลือกวิธีที่เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงาน มุ่งให้ทุกฝ่ายร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณี ขอบพิมาย (2546) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนมีทัศนคติต่อพฤติกรรม การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งวุฒิการศึกษา และขนาดโรงเรียนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อพฤติกรรม การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กล่าวโดยสรุปคือ ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ในตำแหน่งต่างกันเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน ทั้งนี้จะเป็นเพราะผู้บริหารเพศชาย

จะมีบุคลิกภาพความเป็นผู้นำสูง ชอบทำงานแบบร่วมมือร่วมใจ และการคำนวณการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รอบคอบ มากกว่าเพศหญิงที่มีนิสัยชอบเอาชนะ ไม่กล้าตัดสินใจ ชอบใช้วิธีการลงมติ และผู้บริหารที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานมาก ดังนั้นจึงเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี มีความรอบรู้และรู้รอบ มีการวางแผน มีความสุขุมรอบคอบ และเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งในลักษณะร่วมมือร่วมใจ หันหน้าปรึกษากันสมควรยึดเป็นแบบอย่างที่ดี ที่ผู้บริหารควรนำไปปฏิบัติในการบริหารงานในสถานศึกษาของตนเอง

ข้อเสนอแนะ



ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้

ผู้บริหารสถานศึกษาต้องระลึกอยู่เสมอว่า ความสำเร็จของหน่วยงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับงานของบุคคลใดคนหนึ่ง ในองค์กรแต่ขึ้นอยู่กับทุกคน ทุกฝ่ายในองค์กร ดังนั้นสถานศึกษาทุกแห่งหรือหน่วยงานทุกองค์กร จึงหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของตนเองไม่ได้ ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะบั่นทอนสุขภาพจิตของบุคลากรในหน่วยงาน สร้างความถดถอยให้แก่หน่วยงาน ไม่ว่าจะความขัดแย้งนั้นจะอยู่ในรูปแบบใด หากยังคงอยู่ในองค์กร โดยไม่ได้รับการบริหารจัดการ นั้นย่อมหมายความว่าสถานศึกษานั้นกำลังสูญเสียบางสิ่งบางอย่าง เนื่องจากบุคลากรในหน่วยงานยังคงต้องทำงานร่วมกันต่อไปท่ามกลางความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาต้องพิจารณาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยต้องใช้ความรู้และรู้รอบการวางแผน รู้จังหวะและหาโอกาสที่เหมาะสม นอกจากนี้ การได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และมุมมองกับผู้เกี่ยวข้อง ยังช่วยให้ได้ข้อมูลและพบทางออกที่ได้รับการยอมรับจากสังคมมากที่สุด

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นได้ว่า วิธีการจัดการความขัดแย้งที่แก้ปัญหาได้อย่างยั่งยืน และเป็นวิธีที่ดีที่สุด สร้างสรรค์ที่สุด คือ วิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีชนะ-ชนะ เพราะวิธีนี้ทุกฝ่ายหันหน้าเข้าหากัน ร่วมกันแก้ปัญหา และทุกฝ่ายจะได้รับผลประโยชน์สูงสุด ซึ่งความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่เราสามารถให้ความขัดแย้งเป็น

เครื่องมือสร้างโอกาสในการพัฒนาและปรับปรุงองค์การได้เป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหา ความขัดแย้งจะเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งอย่างไร สิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณา คือ กำลังทางออกของปัญหา ไม่ใช่หาผู้กระทำผิดหรือผู้ที่มีความเห็นไม่ตรงกัน และ สิ่งสำคัญในวิธีการจัดการกับความขัดแย้งคือทักษะการฟัง โดยต้องเป็นการฟังอย่าง เข้าอกและเข้าใจ ซึ่งจะทำให้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นหมดยกลงไปได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยศึกษาสาเหตุของความขัดแย้ง เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริง ของความขัดแย้ง ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการวิธีการจัดการความขัดแย้งเป็นอย่างยิ่งใน การแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด
2. ควรศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนัก- การศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยประชากรในการวิจัยเป็นครูผู้สอน เพื่อจะได้ทราบข้อมูล วิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในมุมมองของครูผู้สอนนั้น ผู้บริหาร เลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีใด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพของ ผู้บริหารในการพัฒนาตนเอง และใช้เป็นแนวทางในการเลือกใช้วิธีการจัดการความ- ขัดแย้งเพื่อพัฒนาองค์การ