

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล



การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับความขัดแย้ง สภาพของความขัดแย้ง และการจัดการความขัดแย้งของเทศบาลตำบลแม่วาง อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย โดยเรียงตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบ ผลในตาราง 4

ส่วนที่ 2 ทัศนคติเกี่ยวกับความขัดแย้งของพนักงานเทศบาลตำบลแม่วาง ผลในตาราง 5

ส่วนที่ 3 สภาพของความขัดแย้งตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลตำบลแม่วาง

ประกอบด้วย

1. ลักษณะของความขัดแย้งในเทศบาล ผลในตาราง 6
2. สาเหตุของความขัดแย้งในเทศบาล ผลในตาราง 7
3. ระดับของความขัดแย้งในเทศบาล ผลในตาราง 8
4. ลักษณะความขัดแย้งที่รุนแรงในเทศบาล ผลในตาราง 9
5. ผลของความขัดแย้ง
ผลด้านบวก ผลในตาราง 10
ผลด้านลบ ผลในตาราง 11

ส่วนที่ 4 การจัดการความขัดแย้งของเทศบาลตำบลแม่วาง อำเภอแม่วาง ตามรูปแบบของ Thomas ผลในตาราง 12

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบ

การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 2 ข้อ จำแนกตามเพศ และอายุการทำงานในเทศบาลตำบลแม่วาง อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ดังตาราง 4

ตาราง 4 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (N =79)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	30	37.97
หญิง	49	62.03
รวม	79	100.00
2. อายุการทำงานในเทศบาลตำบลแม่วาง		
น้อยกว่า 5 ปี	35	44.30
5 - 10 ปี	20	25.32
มากกว่า 10 ปี	24	30.38
รวม	79	100.00

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดถึงร้อยละ 62.03 และมีอายุการทำงานในเทศบาลมากที่สุดช่วงอายุน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 44.30

ส่วนที่ 2 ทักษะเกี่ยวกับความขัดแย้งของพนักงานในเทศบาลตำบลแม่วาง
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 5

ตาราง 5 ทักษะเกี่ยวกับความขัดแย้งของพนักงานเทศบาลตำบลแม่วาง

รายการ	ความคิดเห็น		
	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่แน่ใจ (ร้อยละ)
1. ความขัดแย้งควรถูกกำจัดให้หมดไปจากองค์กร เพราะความขัดแย้งทำให้องค์กรแตกแยก	74.68	12.66	12.66
2. ความขัดแย้งอาจส่งเสริมการปฏิบัติงานใน องค์กรความขัดแย้งอาจมีประโยชน์หรือ อาจมีโทษขึ้นอยู่กับวิธีการบริหารความขัดแย้ง	82.28	8.86	8.86
3. ในองค์กรที่ดีที่สุดจะไม่มี ความขัดแย้ง	37.97	44.30	17.72
4. ความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วย กระตุ้นและจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ	79.75	12.66	7.59
5. ความขัดแย้งสามารถหลีกเลี่ยงได้	89.87	10.13	
6. ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตในองค์กร	86.08	7.59	6.33
7. ความขัดแย้งเกิดจากความผิดพลาดของการบริหาร	32.91	26.58	40.51
8. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากความแตกต่างของ รางวัลที่ได้รับเป้าหมาย ค่านิยมในองค์กร	54.43	36.71	8.86
9. ความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี เพราะนำไปสู่ ความเครียด ทำให้โครงการล้มเหลว	79.75	15.19	5.06
10. ความขัดแย้งเป็นของดี เพราะจะช่วยกระตุ้น ให้คนพยายามหาทางแก้ปัญหา	69.62	10.13	20.25

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานเห็นด้วยว่าความขัดแย้งสามารถหลีกเลี่ยงได้สูงที่สุดร้อยละ 89.87 รองลงมาคือความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตในองค์กร ร้อยละ 86.08 และความขัดแย้งอาจส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์กรความขัดแย้งอาจมีประโยชน์หรืออาจมีโทษขึ้นอยู่กับวิธีการบริหารความขัดแย้ง ร้อยละ 82.28 ส่วนรายที่ไม่เห็นด้วยสูงสุดคือในองค์กรที่ดีที่สุดจะไม่มี ความขัดแย้ง ร้อยละ 44.30 รองลงมาคือความขัดแย้งเป็นผลมาจากความแตกต่างของรางวัลที่ได้รับ เป้าหมาย ค่านิยมในองค์กร ร้อยละ 36.71 และความขัดแย้งเกิดจากความผิดพลาดของการบริหาร ร้อยละ 26.58 สำหรับรายการที่ไม่แน่ใจสูงสุดคือความขัดแย้งเกิดจากความผิดพลาดของการบริหาร ร้อยละ 40.51 รองลงมาคือความขัดแย้งเป็นของดี เพราะจะช่วยกระตุ้นให้คนพยายามหาทางแก้ปัญหา ร้อยละ 20.25 และในองค์กรที่ดีที่สุดจะไม่มี ความขัดแย้ง ร้อยละ 17.72

ส่วนที่ 3 สภาพของความขัดแย้ง ในเทศบาลตำบลแม่วาง ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาล ตำบลแม่วาง

1. การวิเคราะห์ลักษณะของความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วาง ผลในตาราง 6

ตาราง 6 ลักษณะของความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วาง

ลักษณะความขัดแย้งในเทศบาล	จำนวน (N =79)	ร้อยละ
ความขัดแย้งภายในบุคคล	15	18.99
ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	60	75.95
ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในกลุ่ม	50	63.29
ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร	45	56.96
ความขัดแย้งระหว่างองค์กร	11	13.92

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลแม่วางเห็นว่าลักษณะของความขัดแย้งในเทศบาลที่สูงที่สุดคือ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ร้อยละ 75.95 รองลงมาคือ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในกลุ่ม ร้อยละ 63.29 ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร ร้อยละ 56.96 ความขัดแย้งภายในบุคคล ร้อยละ 18.99 และความขัดแย้งระหว่างองค์กร 13.92

2. การวิเคราะห์ลักษณะความขัดแย้งที่รุนแรงในเทศบาลตำบลแม่วาง ผลในตาราง 7

ตาราง 7 ลักษณะความขัดแย้งที่รุนแรงในเทศบาลตำบลแม่วาง

ลักษณะความขัดแย้งในเทศบาล	จำนวน (N =79)	ร้อยละ
ความขัดแย้งภายในบุคคล	6	7.59
ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	22	27.85
ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในกลุ่ม	8	10.13
ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร	40	50.63
ความขัดแย้งระหว่างองค์กร	3	3.80

จากตาราง 7 พบว่า ลักษณะความขัดแย้งที่รุนแรงในเทศบาลสูงที่สุดคือ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร ร้อยละ 50.63 รองลงมาคือ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ร้อยละ 27.85 ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในกลุ่ม ร้อยละ 10.13 ความขัดแย้งภายในบุคคล ร้อยละ 7.59 และความขัดแย้งระหว่างองค์กร ร้อยละ 3.80

3. การวิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วาง ผลในตาราง 8

ตาราง 8 สาเหตุของความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วาง

สาเหตุความขัดแย้งในเทศบาล	จำนวน (N =79)	ร้อยละ
ความคิดเห็นต่างกัน	71	89.87
การรับรู้ต่างกัน	42	53.16
ค่านิยม รสนิยม ต่างกัน	42	53.16
อคติต่อกัน	55	69.62
ผลประโยชน์ขัดกัน	55	69.62
อุดมการณ์ ความเชื่อถือต่างกัน	9	11.39
ใช้อำนาจหน้าที่ไม่ถูกต้อง	30	37.97
มอบหมายงานไม่ชัดเจน ไม่ถูกต้อง	55	69.62
การสื่อสารไม่ดี	45	56.96

จากตาราง 8 พบว่า สาเหตุของความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วางสูงที่สุดคือ ความคิดเห็นต่างกัน ร้อยละ 89.87 รองลงมาคือ อคติต่อกัน ผลประโยชน์ขัดกัน มอบหมายงานไม่ชัดเจน ไม่ถูกต้อง ร้อยละ 69.62 การสื่อสารไม่ดี ร้อยละ 56.96 และการรับรู้ต่างกัน ค่านิยม รสนิยม ต่างกัน 53.16

4. การวิเคราะห์ระดับของความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วาง ผลในตาราง 9

ตาราง 9 ระดับของความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วาง

ระดับความขัดแย้งในเทศบาล	จำนวน (N =79)	ร้อยละ
ขัดแย้งน้อยมาก	3	3.80
ขัดแย้งน้อย	13	16.46
ขัดแย้งน้อยปานกลาง	37	46.83
ขัดแย้งมาก	26	32.91
ขัดแย้งมากที่สุด	0	0.00

จากตาราง 9 พบว่า ระดับความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วางสูงสุดคือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 46.83 รองลงมาคือขัดแย้งมาก ร้อยละ 32.91 ขัดแย้งน้อย ร้อยละ 16.46 และระดับความขัดแย้งน้อยมาก ร้อยละ 3.80



5. ผลของความขัดแย้ง

5.1. การวิเคราะห์ผลด้านบวกในเทศบาลตำบลแม่วาง ผลในตาราง 10

ตาราง 10 ผลด้านบวกของความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วาง

ผลด้านบวกของความขัดแย้งในเทศบาล	จำนวน (N =79)	ร้อยละ
กระตุ้นความตื่นตัวมีความสนใจมากขึ้น	50	63.29
เพิ่มความสามัคคีของกลุ่ม	41	51.90
เพิ่มแรงจูงใจต่องาน	17	21.52
ดึงดูดให้ความสนใจต่อปัญหา	36	45.57
ช่วยลดข้อปัญหาที่รุนแรงเกิดผลในทางสร้างสรรค์	31	39.24
ใช้ทดสอบเพื่อปรับอำนาจที่แตกต่างกัน	7	8.86

จากตาราง 10 พบว่า ผลด้านบวกของความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วางสูงสุดคือ ความขัดแย้งกระตุ้นความตื่นตัวมีความสนใจมากขึ้น ร้อยละ 63.29 รองลงมาคือ เพิ่มความสามัคคีของกลุ่ม ร้อยละ 51.90 ดึงดูดให้ความสนใจต่อปัญหา ร้อยละ 45.57 ช่วยลดข้อปัญหาที่รุนแรงเกิดผลในทางสร้างสรรค์ ร้อยละ 39.24 เพิ่มแรงจูงใจต่องาน ร้อยละ 21.52 และใช้ทดสอบเพื่อปรับอำนาจที่แตกต่างกัน ร้อยละ 8.86

5.2. การวิเคราะห์ผลด้านลบของความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วาง ผลในตาราง 11

ตาราง 11 ผลด้านลบของความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วาง

ผลด้านลบของความขัดแย้งในเทศบาล	จำนวน (N =79)	ร้อยละ
สับสน กดดัน ความก้าวร้าว	31	39.24
ถูกบังคับจิตใจให้ยอมตามกลุ่ม	36	45.57
พลังอำนาจออกนอกทิศทาง	26	32.91
ขัดขวางกิจกรรมมิให้ดำเนินไปได้	31	39.24
ปฏิเสธไม่ให้ความร่วมมือผลในทางทำลาย	31	39.24
ลดการติดต่อสื่อสาร ไม่พูดจากันเกิดความเข้าใจผิด	26	32.91
เกิดการขยายตัวของข้อขัดแย้งจนเกิดบานปลาย	41	51.90

จากตาราง 11 พบว่า ผลด้านลบของความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วางสูงสุดคือ เกิดการขยายตัวของข้อขัดแย้งจนเกิดบานปลาย ร้อยละ 51.90 รองลงมาคือ สับสน กดดัน ความก้าวร้าว ขัดขวางกิจกรรมมิให้ดำเนินไปได้ ปฏิเสธไม่ให้ความร่วมมือผลในทางทำลาย ร้อยละ 39.24 และพลังอำนาจออกนอกทิศทาง ลดการติดต่อสื่อสาร ไม่พูดจากันเกิดความเข้าใจผิด ร้อยละ 32.91

ส่วนที่ 4 การจัดการความขัดแย้งของเทศบาลตำบลแม่วางตามรูปแบบของ Thomas
 การวิเคราะห์การจัดการความขัดแย้งของเทศบาลตำบลแม่วาง อำเภอแม่วาง จังหวัด
 เชียงใหม่ ตามรูปแบบวัดพฤติกรรมของ Thomas จำแนกเป็น 5 รูปแบบ (Five Major Styles
 of Conflict Management) ผลในตาราง 12

ตาราง 12 ภาพรวมของพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในเทศบาลตำบลแม่วาง

การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร	จำนวน (N=79)	ร้อยละ
1. การประนีประนอม	38	48.10
2. การหลีกเลี่ยง	14	17.72
3. การเอาชนะ	11	13.92
4. การยอมให้	9	11.39
5. การร่วมมือ	7	8.86

จากตาราง 12 พบว่า พฤติกรรมจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารในเทศบาลตำบล
 แม่วางสูงสุดคือ แบบการประนีประนอม ร้อยละ 48.10 รองลงมาคือ แบบการหลีกเลี่ยง ร้อยละ
 17.72 แบบการเอาชนะ ร้อยละ 13.92 แบบการยอมให้ ร้อยละ 11.39 และแบบการร่วมมือ
 ร้อยละ 8.86