

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



250678

**การจัดการความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วาง  
อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่**

**โชษิตา สุกันทา**

**ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา**

**บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
พฤษภาคม 2555**



การจัดการความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่ว่าง  
อำเภอแม่ว่าง จังหวัดเชียงใหม่



โชษิตา สุกันทา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
พฤษภาคม 2555

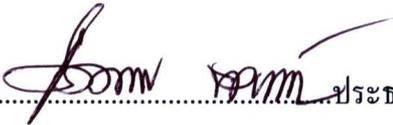
การจัดการความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วาง  
อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่

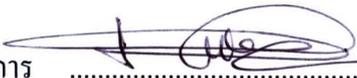
โชษิตา สุกันทา

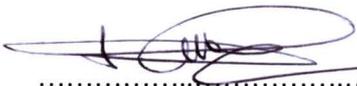
การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

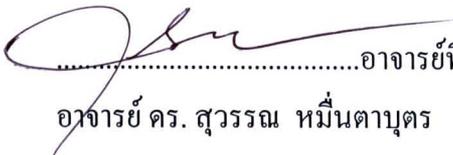
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

  
.....กรรมการ  
รองศาสตราจารย์ ดร. อรรถนพ พงษ์วาท

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
รองศาสตราจารย์ ดร. ชูชีพ พุทธประเสริฐ

  
.....กรรมการ  
รองศาสตราจารย์ ดร. ชูชีพ พุทธประเสริฐ

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
อาจารย์ ดร. สุวรรณ หมั่นตาบุตร

  
.....กรรมการ  
อาจารย์ ดร. สุวรรณ หมั่นตาบุตร

21 พฤษภาคม 2555

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ชูชีพ พุทธิประเสริฐ ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระอาจารย์ ดร.สุวรรณ หมั่นตาบุตร กรรมการที่ปรึกษาร่วมการค้นคว้าแบบอิสระ และ รองศาสตราจารย์ ดร. อรรถพร พงษ์วาท ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษาและตรวจแก้ไข ตั้งแต่เริ่มต้นการศึกษางานสำเร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านในการพิจารณาเครื่องมือ นายไกรลักษณ์ พิรพุทธรางกุล นายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลแม่วาง นายประชัน เอี่ยมวัน ผู้อำนวยการโรงเรียนเทศบาลวัดดอนเปา อำเภอแม่วางที่อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล รวมถึงทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล อันเป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าแบบอิสระ และทุกคนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุนให้กำลังใจในการศึกษารั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีที่ได้รับจากการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้เป็นกตัญญูตเวทิตา แด่บุพการี และผู้มีพระคุณทุกท่าน

โยษิตา สุกันทา

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ**      การจัดการความขัดแย้งของเทศบาลตำบลแม่วาง อำเภอแม่วาง  
จังหวัดเชียงใหม่

**ผู้เขียน**      นางโชษิตา สุกันทา

**ปริญญา**      ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์ ดร. ชูชีพ พุทธรประเสริฐ	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อาจารย์ ดร. สุวรรณ หมั่นตาบุตร	อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

### บทคัดย่อ

250678

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานเทศบาลตำบลแม่วางเกี่ยวกับความขัดแย้ง สภาพของความขัดแย้ง และการจัดการความขัดแย้งของเทศบาลตำบลแม่วาง อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่โดยการสอบถามพนักงานจำนวน 79 คน ในปีการศึกษา 2554 เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถาม และแบบวัดพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ ด้านทัศนคติของความขัดแย้ง พนักงานเทศบาลตำบลแม่วางเห็นด้วยกับแนวคิดปัจจุบันว่า เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตในองค์การ ความขัดแย้งอาจส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์การความขัดแย้งอาจมีประโยชน์หรืออาจมีโทษขึ้นอยู่กับวิธีการบริหารความขัดแย้ง ด้านสภาพของความขัดแย้งในเทศบาล เป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล สาเหตุของความขัดแย้งส่วนมาก มาจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีระดับความรุนแรงของความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง และมีการรับรู้ถึงความขัดแย้งที่รุนแรงที่สุดคือ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์การ ผลบวกของความขัดแย้งคือความขัดแย้งทำให้เกิดการกระตุ้นการตื่นตัวในการทำงาน ในขณะที่ ผลลบคือ ทำให้เกิดการขยายตัวของข้อขัดแย้งและบานปลายในที่สุด ส่วนด้านการจัดการความขัดแย้งในหน่วยงานพบว่า ฝ่ายบริหารจะจัดการความขัดแย้งแบบประนีประนอม

**Independent Study Title** Conflict Management in Mae Wang Sub-district Municipality,  
Mae Wang District, Chiang Mai Province

**Author** Mrs. Chosita Sukantha

**Degree** Master of Education (Educational Administration)

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc. Prof. Dr. Choocheep Puthaprasert Advisor

Lect. Dr. Suwan Muntabutara Co-advisor

**ABSTRACT**

**250678**

The objective of this study was to study attitude of officers of Mae Wang Sub-district Municipality towards conflicts, conditions of conflicts and conflict management of Mae Wang Sub-district Municipality, Mae Wang District, Chiang Mai Province by asking 79 officers in the academic year 2011. Tools used in this study were questionnaire and behavioral measurement form of conflicts management of administrators when conflict falls. The data gained was then analyzed by using frequency and percentage. The data was presented in table with description.

The result of the study can be summarized as the followings. The officers of Mae Wang Sub-district Municipality agreed with the idea that they are a part of the organization. The conflict happened might lead to either advantages or disadvantages depending on how to manage it. In an aspect of conditions of conflict in the municipality, the conflicts were between individuals whose cause mostly arises from different opinion. The level of conflicts was in medium level. And the most severe conflict that was acknowledged is a conflict between officers in the organization. The good side of such conflict is that it raises awareness in working. And the bad side of such conflict is that the conflict is expanded and eventually escalated. For the conflict management in the organization, it found that the administration office use the compromise method to deal with the conflict.

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ความหมายของความขัดแย้ง	5
แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง	7
สาเหตุของความขัดแย้ง	9
ผลกระทบของความขัดแย้ง	11
ประเภทของความขัดแย้ง	13
กระบวนการของความขัดแย้ง	14
พฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง	17
แนวทางการจัดการความขัดแย้ง	19
การจัดการศึกษาของเทศบาลตำบลแม่วาง	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	28
ประชากรที่ใช้ศึกษา	28
เครื่องมือที่ใช้ศึกษา	28
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ศึกษา	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	43
สรุปผลการศึกษา	43
อภิปรายผล	44
ข้อเสนอแนะ	46
บรรณานุกรม	47
ภาคผนวก	49
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	50
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	51
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	52
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	54
ภาคผนวก จ รายละเอียดการเลือกแบบวัดพฤติกรรมฝ่ายบริหาร	62
ประวัติผู้เขียน	64

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง	7
2	สรุปผลในทางสร้างสรรค์และผลในการทำลายของความขัดแย้ง	12
3	การตรวจให้คะแนน	30
4	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
5	ทัศนะเกี่ยวกับความขัดแย้งของพนักงานเทศบาลตำบลแม่วาง	34
6	ลักษณะของความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วาง	35
7	ลักษณะความขัดแย้งที่รุนแรงในเทศบาลตำบลแม่วาง	37
8	สาเหตุของความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วาง	38
9	ระดับของความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วาง	39
10	ผลด้านบวกของความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วาง	40
11	ผลด้านลบของความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วาง	41
12	ภาพรวมของพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร ในเทศบาลตำบลแม่วาง	42