

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ      การจัดการความขัดแย้งของเทศบาลตำบลแม่วาง อำเภอแม่วาง  
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน      นางโชษิตา สุกันทา

ปริญญา      ศีษศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

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

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานเทศบาลตำบลแม่วางเกี่ยวกับความขัดแย้ง สภาพของความขัดแย้ง และการจัดการความขัดแย้งของเทศบาลตำบลแม่วาง อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่โดยการสอบถามพนักงานจำนวน 79 คน ในปีการศึกษา 2554 เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถาม และแบบวัดพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ ด้านทัศนคติของความขัดแย้ง พนักงานเทศบาลตำบลแม่วางเห็นด้วยกับแนวคิดปัจจุบันว่า เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตในองค์กร ความขัดแย้งอาจส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์กรความขัดแย้งอาจมีประโยชน์หรืออาจมีโทษขึ้นอยู่กับวิธีการบริหารความขัดแย้ง ด้านสภาพของความขัดแย้งในเทศบาล เป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล สาเหตุของความขัดแย้งส่วนมาก มาจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีระดับความรุนแรงของความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง และมีการรับรู้ถึงความขัดแย้งที่รุนแรงที่สุดคือ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร 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**

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.