

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การจัดการความขัดแย้งในการทำงานด้วยสุนทรียสนทนา

ผู้เขียน นางสาวจิตตวดี พุ่มพวง

ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงเยาว์ เนาวรัตน์ ประธานกรรมการ  
อาจารย์สามารถ ศรีจางค์ กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งในการทำงานด้วยสุนทรียสนทนาของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บุคลากร จำนวน 3 คน และเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ และแบบบันทึกการสังเกต ผลการวิจัยพบว่า การนำหลักการของสุนทรียสนทนามาประยุกต์ใช้ในการจัดการความขัดแย้งในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดการฟังอย่างลึกซึ้ง ความเคารพ การห้อยแขวน และการฟังเสียงจากภายในมากขึ้น สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อการลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตได้จริง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** Conflict Management in the Workplace by Using Dialogue

**Author** Miss Jittawadee Pumpoung

**Degree** Master of Education (Educational Psychology and Guidance)

**Independent Study Advisory Committee**

Asst. Prof. Dr.Nongyao Naowarat

Chairperson

Lect. Samart Srijumnong

Member

### ABSTRACT

This independent study was to investigate the conflict management in the workplace by using dialogue of personnel at the Faculty of Medicine, Chiang Mai University. The sample used included 3 personnel and the instruments used were interview and observational form. The collected data were analyzed and presented in form of analytical description. The finding reveals that using dialogue to apply conflict management in the workplace for staff growth to increase their deep listening, respecting, suspending and voicing to increase. All these world lead to the decrease of the conflict in the workplace of the personnel and could be use as a guideline in their real life.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved