

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

กาญจนา คุณารักษ์. หลักสูตรการพัฒนา. นครปฐม : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2527.

ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล, 2527.

ทัศนีย์ บุญทอง. พยาบาลกับการพัฒนาคุณภาพ. 4 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 1. เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพการพยาบาล หน่วยที่ 5 สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การพิมพ์, 2529.

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. นวัตกรรมการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2527.

ประคอง กรณสุต. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.

ไพฑูริย์ สิ้นลารัตน์ และลำลี ทองธิว. การวิจัยทางการศึกษา : หลักและวิธีการสำหรับนักวิจัย. ชุดรวมบทความ เล่มที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.

ไพฑูริย์ สิ้นลารัตน์. ปรัชญาการศึกษาและปรัชญาการศึกษาของไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

ละออ หุตากร. จรรยาสำหรับพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : อักษรไทย, 2528.

สมคิด รักษาสิทธิ์. พยาบาลกับการทำงานเป็นทีม. 4 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 2. เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพพยาบาล หน่วยที่ 7 สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.

สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สมหมายการพิมพ์, 2525.

อารี เพชรนุก. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2525.

อิสระ สุวรรณบล. "พฤติกรรมกรรมการบริหาร : ทฤษฎีและการประยุกต์". เอกสารประกอบการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519.

เอกสารอื่น ๆ

จินตนา ญาติบรรทุง. "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.

จินตนา ยูนีพันธ์. "ความขัดแย้งและการจัดการต่อความขัดแย้ง". สัมมนาทางวิชาการ เรื่อง กุศโลบายในการบริหารการพยาบาล. หน้า 1 - 19. กรุงเทพมหานคร : โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย, 2528. (อัดสำเนา)

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. "กุศโลบายในการบริหารการพยาบาล". สัมมนาทางวิชาการ เรื่อง กุศโลบายในการบริหารการพยาบาล. หน้า 1 - 18. กรุงเทพมหานคร : โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย, 2528. (อัดสำเนา)

นิติตหลักสูตรมหำบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล. "การจัดการกับความขัดแย้ง". ลัมมนาทางวิชาการเรื่อง ภาวะผู้นำ : หนทางสู่คุณภาพการพยาบาล. หน้า 107 - 119. กรุงเทพมหานคร : โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า, 2530. (อัดสำเนา)

สมเจตน์ พันธุ์ไชษิต. "ความขัดแย้งในการบริหารงานเทศบาล ระหว่างคณะเทศมนตรี กับพนักงานเทศบาล : ศึกษาถึงประสิทธิภาพทางการบริหารของนายกเทศมนตรี และปลัดเทศบาล". วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520.

สุวดี ประภาพจน์. การจัดการกับความขัดแย้ง. เอกสารประกอบการบรรยาย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์, 2525. (อัดสำเนา)

ภาษาอังกฤษ

Book

Alexander, Edythe L. Nursing Administration in the Hospital Health Care System. Saint Louis : The C.V. Mosby Company, 1972.

Arnold, Hugh J., and Feldman, Daniel C. Managing Individual and Group Behavior in Organizations. Tokyo : McGraw-Hill, 1983.

Barrette, Jean and Others. The Head Nurse : Her Leadership Role. 3rd ed. New York : Appleton-Century Crofts, 1975.

Blake, R. R., Mouton, J. S., and Tapper, M. Grid approaches for managerial leadership in nursing. Saint Louis : The C.V. Mosby Co., 1981.

- Cohen, Allan R., and Others. Effective Behavior in Organization : Learning from the Interplay of Cases, Concepts and Student experiences. Revised ed. Illinois : Richard D. Irwin, Inc., 1980.
- Decker, Phillip J., and Sullivan, Eleanor J. Effective Management in Nursing. 2nd ed. California : Addison-Wealey Publishing Co., 1988.
- Dessler, Gary. Human Behavior : Improving Performance at Work. Virginia : A Prentice-Hall Company, 1982.
- Frost, J., and Wilmot, W. Interpersonal Conflict. Iowa : Wm. C. Brown, 1978.
- Longest, Beaufort B. Management Practices for the Health Professional. Virginia : A Prentice-Hall Company, 1976.
- Marquis, Bessie L., and Huston, Carol J. Management Decision Making for Nurses : 101 Cases Studies. Philadelphia : J.B. Lippincott Company, 1987.
- McFarland, Gertrude K., Leonard, H. Skipton, and Morris, Martha M. Nursing Leadership and Management : Contemporary Strategies. NewYork : John Wiley & Sons, 1984.
- Mescon Michael H., Albert, Michael., and Khedouri, Frankin. Management. 2nd ed. New York : Harper & Row, Publishers, 1985.

Mitchell, Terence R., and Larson, James R. Jr. People in Organization : An Introduction to Organizational Behavior. 3rd ed. New York : McGraw-Hill Book Company, 1987.

Muldary Thomas W. Burnout : and Health Professional Manifestation and Management. New York : Appleton-Century-Crofts, 1983.

Pneuman, Roy W., and Bruehl, Margaret E. Management Conflict : A Complete Process - Centered Handbook. New Jersey : Prentice - hall, Inc., Englewood Cliffs, 1982.

Robbins, Stephen P. Managing Organizational Conflict. New Jersey : Prentice-Hall, Englewood Cliffs, 1974.

Stewart, Isabel M. The Hospital Head Nurse. New York : The McMillan Company, 1950.

Tosi, Henry L., and Hamner, Clay W. Organizational Behavior and Management : A Contingency Approach. 3rd ed. New York : John Wiley & Sons, Inc., 1974.

Articles

Cleary, D.M. "A nonstrike for patient care". Modern Healthcare. 3(June 1975) : 43-44.

Hite, R. "New radicalism in nursing : Prelude to an irrepressible Conflict". Supervisor Nurse 8(March 1977) : 14-16.

- Kalisch, Beatrice J., and Kalisch, Phillip A. "An Analysis of the Sources of Phisician-Nurse Conflict". The Journal of Nursing Administration 7(January 1977) : 51-57.
- Kleiner, B. "How to make conflict work for you". Supervisory Management 23(March 1978) : 3-6.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Laryle W. " Determining Sample Size for Research Activities ". Educational and Psychological Measurement 30 (1970) : 607-610.
- Leininger, MaDeline. "Taft-Hartley amended : Implications for nursing conflict and conflict resolution". American Journal Nursing 75(February 1975) : 292-296.
- Mallory, Gail A. "Turn Conflict into Cooperation". Nursing 15 (March 1985) : 29-31.
- Myrtle, Robert C., and Glogow, Eli. "How Nursing Administrators View Conflict". Nursing Research 27(March-April 1978) : 103-106.
- Snyder, Dona J. "New Baccalaureate Graduates' Perceptions of Organizational Conflict". Nursing Research 31(September - October 1982) : 300-305.
- Stahl, Linda Dixon and Others. "Head Nurses' Activities and Supervisors' Eceptations : The Research". The Journal of Nursing Administration 13(June 1983) : 27-34.

Thurkettle, Mary Ann., and Jones, Susan L. "Conflict as a Systems Process : Theory and Management". The Journal of Nursing Administration 8(January 1978) : 39-43.

Wolf, Gail A. "Nursing Turn Over Some Cause and Solutions". Nursing Outlook. 2(April 1981) : 233-236.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก.

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

ผู้ทรงคุณวุฒิ

สังกัด

รองศาสตราจารย์ สมคิด รักษาสิทธิ์	คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ บุญญาภิรักษ์	คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุจินต์ วิจิตรกาญจน์	คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์สุนทรี ภาณุทัต	ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุลักษณ์ มีชูทรัพย์	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
คุณเรณู โรจนะสิริ	ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปานัน บุญหลง	กองงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข
คุณลัดดาวัลย์ รวมเมฆ	แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย
คุณธิดา จิวนอม	ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลราชวิถี
คุณเพิ่มสุข สังขมงคล	หัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลราชวิถี

ภาคผนวก ข.

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การหาความเที่ยงของเครื่องมือ ใช้สูตรหาค่าความเที่ยงด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

(ยูวดี ภาษา และคณะ 2526 : 338)

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2 \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- เมื่อ
- x = ค่าสังเกตของการวัดครั้งที่ 1
 - y = ค่าสังเกตของการวัดครั้งที่ 2
 - \bar{x} = ค่าเฉลี่ยของการวัดครั้งที่ 1
 - \bar{y} = ค่าเฉลี่ยของการวัดครั้งที่ 2
 - n = จำนวนคู่ของค่าสังเกตของข้อมูล 2 ชุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติ ดังนี้

2.1 ค่าร้อยละ

2.2 ค่าเฉลี่ย (mean) มีสูตรดังนี้ (บุญธรรม กิจปริตาทิรชฎี 2527: 269)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ = ผลรวมของคะแนนของตัวอย่างประชากร
 n = จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) มีสูตรดังนี้
 (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2527 : 75)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n-1}}$$

เมื่อ S.D. = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 \sum = ผลรวม
 X = คะแนนแต่ละตัว
 \bar{X} = ค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้งหมด
 n = จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

2.4 ค่าไค-สแควร์ (Chi square test) มีสูตรดังนี้
(ชุกรี วงศ์รัตน์ 2527: 227)

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

$$df = (r - 1)(c - 1)$$

เมื่อ χ^2 = ค่าไค-สแควร์
 Σ = ผลรวม
 O = ความถี่ที่ได้จากการสังเกต
 E = ความถี่ที่คาดหวัง

$$\text{โดยที่ } E = \frac{R \times C}{N}$$

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

และ R = ผลรวมของความถี่ในแถวนั้น
 C = ผลรวมของความถี่ในคอลัมน์นั้น
 N = ผลรวมของความถี่ทั้งหมด

$$df = \text{ขั้นแห่งความอิสระ}$$

ตารางที่ 26 แสดงค่าไค สแควร์ ของการจัดการกับความขัดแย้ง กับ ลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

ลักษณะแนวคิด	การจัดการกับความขัดแย้ง แบบใช้วิธีแก้ปัญหา		แบบไม่ใช้วิธีแก้ปัญหา		N
	O	E	O	E	
เชิงสร้างสรรค์	145	120.83	12	36.17	157
เชิงทำลาย	2	26.17	32	7.83	34
รวม	147		44		191
χ^2 คำนวณ = 117.91		χ^2 ตาราง = 3.841			

ตารางที่ 27 แสดงค่าไค สแควร์ ของการจัดการกับความขัดแย้งกับการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหาร

การได้รับการอบรม	การจัดการกับความขัดแย้ง แบบใช้วิธีแก้ปัญหา		แบบไม่ใช้วิธีแก้ปัญหา		N
	O	E	O	E	
เคย	77	76.19	22	22.81	99
ไม่เคย	70	70.81	22	21.19	92
รวม	147		44		191
χ^2 คำนวณ = 0.08		χ^2 ตาราง = 3.841			

ตารางที่ 28 แสดงค่าไค สแควร์ ของวิธีจัดการกับความขัดแย้งกับอายุของตัวอย่างประชากร

อายุ	วิธีจัดการกับความขัดแย้ง แบบใช้วิธีแก้ปัญหา		แบบไม่ใช้วิธีแก้ปัญหา		N
	O	E	O	E	
น้อยกว่า 30 ปี	0	0.77	1	0.23	1
31 - 40 ปี	68	65.42	17	19.58	85
41 - 50 ปี	70	70.81	22	21.19	92
51 - 60 ปี	9	10.01	4	2.99	13
รวม	147		44		191

χ^2 คำนวณ = 1.92 χ^2 ตาราง = 14.067

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29 แสดงค่าไค สแควร์ ของวิธีจัดการกับความขัดแย้งกับประสบการณ์การปฏิบัติ
การพยาบาล

ประสบการณ์	วิธีจัดการกับความขัดแย้ง แบบใช้วิธีแก้ปัญหา		แบบไม่ใช้วิธีแก้ปัญหา		N
	O	E	O	E	
น้อยกว่า 10 ปี	1	1.54	1	0.46	2
11 - 20 ปี	95	92.36	25	27.64	120
21 - 30 ปี	47	48.49	16	14.51	63
31 - 40 ปี	4	4.62	2	1.38	6
รวม	147		44		191
χ^2 คำนวณ = 1.71		χ^2 ตาราง = 14.067			

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 30 แสดงค่าไค สแควร์ ของการจัดการกับความขัดแย้งกับประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย

ประสบการณ์	การจัดการกับความขัดแย้ง แบบใช้วิธีแก้ปัญหา		แบบไม่ใช้วิธีแก้ปัญหา		N
	O	E	O	E	
1 - 3 ปี	36	32.32	6	9.68	42
3 - 5 ปี	15	16.16	6	4.84	21
5 - 10 ปี	47	50.80	19	15.20	66
มากกว่า 10 ปี	49	47.72	13	14.28	62
รวม	147		44		191
χ^2 คำนวณ = 3.55		χ^2 ตาราง = 14.067			

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 31 แสดงค่าไค สแควร์ ของวิธีจัดการกับความขัดแย้งกับคุณวุฒิทางการศึกษาพยาบาล

คุณวุฒิทางการศึกษา	วิธีจัดการกับความขัดแย้ง แบบใช้วิธีแก้ปัญหา		แบบไม่ใช้วิธีแก้ปัญหา		N
	O	E	O	E	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	35.40	8	10.60	46
ปริญญาตรี	105	107.75	35	32.25	140
ปริญญาโท	4	3.85	1	1.15	5
รวม	147		44		191
χ^2 คำนวณ = 1.95		χ^2 ตาราง = 11.070			

ตารางที่ 32 แสดงค่าไค สแควร์ ของวิธีจัดการกับความขัดแย้ง กับ คุณวุฒิทางการศึกษาพยาบาลในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและสาขาอื่น ๆ ในระดับปริญญาตรี และโท

คุณวุฒิทางการศึกษา	วิธีจัดการกับความขัดแย้ง แบบใช้วิธีแก้ปัญหา		แบบไม่ใช้วิธีแก้ปัญหา		N
	O	E	O	E	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	18.26	2	3.74	22
ปริญญาตรี	18	19.91	6	4.09	24
ปริญญาโท	1	0.83	0	0.17	1
รวม	39		8		47
χ^2 คำนวณ = 2.25		χ^2 ตาราง = 11.070			

ที่ ทม 0309/16662



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๒๔ ธันวาคม ๒๕๓๓

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน คณะคณบดีพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เนื่องด้วย เรือโทหญิง แก้ววิบูลย์ แสงผลสิทธิ์ นิลิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนองานวิทยานิพนธ์เรื่อง "การจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในกรุงเทพมหานคร" โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนิพันธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิลิตขอเรียนเชิญผู้มีนามข้างท้ายนี้ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่นิลิตสร้างขึ้น

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุลักษณ์ มีชูทรัพย์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผู้มีนามดังกล่าวข้างต้น เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่นิลิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.ดatt วัชรวิชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

แผนกมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2150871-3 ต่อ 3530

ที่ ทม 0309/16664



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๒๔ ธันวาคม 2533

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการ วชิรพยาบาล
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินและแบบสัมภาษณ์

เนื่องด้วย เรือโทหญิง แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชา
พยาบาลศึกษา กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การจัดการกับความซัดเซง
ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในกรุงเทพมหานคร" โดยมี
รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนิพันธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บ
รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยการแจกแบบสัมภาษณ์และแบบประเมินแก่พยาบาลหัวหน้า
หอผู้ป่วย ของวชิรพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้
เรือโทหญิง แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ
และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรภักย์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

แผนกมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2150871-3 ต่อ 3530

14 มกราคม 2534

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่นับถือ

ดิฉัน เรือโทหญิง แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต สาขา
การบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเรื่อง
" การจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลทั่วไป ของรัฐใน
กรุงเทพมหานคร " โดยมุ่งหวังที่จะศึกษาลักษณะของแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งและวิธี
จัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ใน
การพัฒนาการบริหารการพยาบาล อันจะเป็นผลดีต่อการพัฒนาวิชาชีพพยาบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามและแบบ
สัมภาษณ์ คำตอบทั้งหมดของท่านดิฉันจะไม่นำไปเปิดเผย และจะนำเสนอข้อมูลในลักษณะ
ของส่วนรวมจึงไม่เกิดผลเสียต่อท่านแต่ประการใด จึงขอได้รับความร่วมมือ และขอขอบคุณ
เป็นอย่างสูงมา ณ. โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(เรือโทหญิง แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์)

ภาคผนวก ค.

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย
ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบประเมินลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

2. โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนตอบคำถามในส่วนนั้น

3. โปรดตอบคำถามทุกชุดและทุกข้อ เพื่อที่คำตอบของท่านจะสามารถนำมาใช้
ในการวิจัยได้

หมายเหตุ : คำถามที่ได้คำตอบไม่สมบูรณ์ จะไม่สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง และใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี
2. ท่านปฏิบัติงานในโรงพยาบาลวิชาชีพมานาน.....ปี
3. ปัจจุบันท่านปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วยในแผนกการพยาบาล.....
4. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย นานเท่าใด ?

1 - 3 ปี

3 - 5 ปี

5 - 10 ปี

10 ปีขึ้นไป

5. วุฒิทางการศึกษาพยาบาลขั้นสูงสุดที่ท่านได้รับ คือ

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

6. วุฒิทางการศึกษาอื่นๆ ที่ท่านได้รับมี หรือไม่ ?

ไม่มี

มี โปรดระบุชื่อปริญญา.....

7. ท่านเคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหาร หรือไม่ ?

ไม่เคย

เคย โปรดระบุชื่อหลักสูตร.....

ระยะเวลาที่อบรมนาน.....วัน, สัปดาห์, เดือน

ส่วนที่ 2 แบบประเมินลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่มีข้อความตรงกับความเป็นจริงตามลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งของท่าน ข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยถือเกณฑ์ ดังนี้

เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความในประโยคนั้น เป็นความจริงตามที่ท่านคิด

ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความในประโยคนั้น ไม่เป็นไปตามที่ท่านคิด

ข้อความ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. ผู้บริหารควรรับรู้เกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์การ		
2. ความขัดแย้งมีส่วนช่วยพัฒนาเป้าหมายขององค์การ		
3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง		
4. ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรละเลย		
5. ผู้บริหารควรควบคุมให้ความขัดแย้งในองค์การมีระดับความรุนแรงที่ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป		
6. การจัดการกับความขัดแย้งที่เหมาะสม สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางสร้างสรรค์ได้		
7. ผู้บริหารควรจัดการหรือมีวิธีการดำเนินการให้ความขัดแย้งเป็นประโยชน์ต่อองค์การ		

ข้อความ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
8. ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การค้นคิดสิ่งใหม่ ๆ		
9. ผู้บริหารควรให้ความสนใจกับความขัดแย้งทุกประเภทที่เกิดขึ้นใน องค์การ		
10. ความขัดแย้งทำให้องค์การมีการพัฒนาและไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่		


 ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การศึกษาความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย
ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร

แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 เจือใจที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง
- ส่วนที่ 2 การรับรู้และความรู้สึกขัดแย้ง
- ส่วนที่ 3 การแสดงพฤติกรรมขัดแย้ง
- ส่วนที่ 4 การจัดการกับความขัดแย้ง
- ส่วนที่ 5 ผลที่เกิดขึ้นตามมาภายหลังจัดการกับความขัดแย้ง

คำชี้แจง :

ให้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยเล่าเหตุการณ์ขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหอผู้ป่วยตามประสบการณ์
การรับรู้ของตนเอง เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุดจำนวน 3 เหตุการณ์ ตามกระบวนการ
ขัดแย้ง คือ เจือใจที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง การรับรู้และความรู้สึกขัดแย้ง การแสดง
พฤติกรรมขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้ง และผลที่เกิดขึ้นตามมาภายหลังจัดการกับความ
ขัดแย้ง แล้วบันทึกข้อมูลลงในแบบสัมภาษณ์ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้า
ข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง และ/หรือ เติมข้อความเกี่ยวข้องลงในช่องที่เว้นว่างไว้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บันทึกเหตุการณ์ที่ 1

ส่วนที่ 1 เจื่อนไซที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง

1. เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างใครกับใคร ?

- พยาบาลกับพยาบาล พยาบาลกับแพทย์
 พยาบาลกับผู้ป่วย และ/หรือ ญาติ ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล
 ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น
 อื่น ๆ _____

2. ท่านคิดว่าความขัดแย้งครั้งนี้มีมูลเหตุเกี่ยวกับตัวบุคคล ใช่หรือไม่ ?

- ไม่ใช่ ใช่ เกี่ยวกับ มีเป้าหมายไม่สอดคล้องกัน
 เรื่อง _____
 มีความเชื่อและค่านิยมต่างกัน
 เรื่อง _____
 มีอุปนิสัยใจคอต่างกัน
 ได้แก่ _____
 อื่น ๆ โปรดระบุ _____

3. ท่านคิดว่าความขัดแย้งนี้มีมูลเหตุเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การ และ/หรือ การบริหารงาน ใช่หรือไม่ ?

- ไม่ใช่ ใช่ เกี่ยวกับ มีการแข่งขันให้ได้มาซึ่งตำแหน่ง อำนาจ
 หรือความก้าวหน้าต่าง ๆ ได้แก่ _____
 มีการแข่งขันให้ได้มาซึ่งทรัพยากร ที่มีอยู่
 จำกัด ได้แก่ _____

- มีการข้ามขั้นตอนในการบริหารงาน การรายงานไม่เป็นไปตามลำดับชั้น
- ลักษณะงานมีความซ้ำซ้อนกัน
- มีความไม่เสมอภาคหรือความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หรือการพิจารณาความดีความชอบ
- ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้
- การมอบหมายงานไม่ชัดเจน
- มีความเร่งด่วนของงานมาก
เช่น _____
- อื่น ๆ _____

4. ท่านคิดว่าความขัดแย้งนี้ มีมูลเหตุเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสาร ใช่หรือไม่ ?

- ไม่ใช่
- ใช่ เกี่ยวกับ
 - ใช้คำพูด หรือข้อความไม่ชัดเจน ไม่รัดกุม
 - มีความเข้าใจไม่ตรงกัน
 - ใช้คำพูดไม่เหมาะสม ไม่ไพเราะ
 - สภาพร่างกาย และ/หรือ อารมณ์ ของคู่กรณีอยู่ในภาวะไม่ปกติ
 - ไม่มีการสอบถามความเข้าใจ
 - ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น
 - การติดต่อสื่อสารมีหลายขั้นตอน
 - โครงสร้างขององค์การมีความซับซ้อนมาก ทำให้การติดต่อสื่อสารมีความลำบาก
 - อื่น ๆ _____

ส่วนที่ 2

1. การรับรู้และความรู้สึกขัดแย้งของคู่กรณีเป็นอย่างไร ?
- ทั้ง 2 ฝ่ายรับรู้และรู้สึกถึงความขัดแย้งซึ่งกันและกัน
- คู่กรณีมีการรับรู้และรู้สึกถึงความขัดแย้งแต่เพียงฝ่ายเดียว ฝ่ายที่รับรู้และรู้สึกถึงความขัดแย้ง คือ _____
2. ท่านรับรู้ว่ามีเหตุการณ์ขัดแย้งนี้เกิดขึ้นได้อย่างไร ?
- รับรู้ด้วยตนเอง โดยการสังเกต (โดยไม่มีคู่กรณีหรือผู้อื่นเป็นผู้บอก)
- จากการรายงานของคู่กรณี ฝ่าย _____
- จากผู้อื่นที่ไม่ใช่คู่กรณี (เป็นผู้บอก)
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____

ส่วนที่ 3 การแสดงพฤติกรรมขัดแย้ง

1. ขณะเกิดเหตุการณ์ขัดแย้ง คู่กรณีแสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจอย่างไร ?
- ทั้ง 2 ฝ่ายไม่ได้แสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมา
- มีการแสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมาเพียงฝ่ายเดียว คือฝ่าย _____
- พฤติกรรมที่แสดงออกมา คือ โกรธ โต้เถียงเสียงดัง
- ก้าวร้าว ความ
- ใช้คำพูดและแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม
- อื่น ๆ _____
- ทั้ง 2 ฝ่ายต่างแสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมา
- ฝ่าย _____ ฝ่าย _____
- แสดงพฤติกรรมดังต่อไปนี้
- โกรธ
- โต้เถียงกันเสียงดัง
- ก้าวร้าว
- ความ
- ใช้คำพูดและแสดงกิริยาไม่เหมาะสม
- อื่น ๆ _____
- แสดงพฤติกรรมดังต่อไปนี้
- โกรธ
- โต้เถียงกันเสียงดัง
- ก้าวร้าว
- ความ
- ใช้คำพูดและแสดงกิริยาไม่เหมาะสม
- อื่น ๆ _____

2. เมื่อเหตุการณ์ขัดแย้งผ่านพ้นไปแล้ว แต่ละฝ่ายแสดงท่าทีอย่างไร ?

ฝ่าย _____

ฝ่าย _____

แสดงท่าที เฉย ๆ

แสดงท่าที เฉย ๆ

มีนชาเฉยเมย

มีนชาเฉยเมย

แบ่งพรรคแบ่งพวก ตั้งตน
เป็นศัตรูซึ่งกันและกัน

แบ่งพรรคแบ่งพวก ตั้งตน
เป็นศัตรูซึ่งกันและกัน

ทักถ่มความคิดเห็นหรือการ
กระทำของอีกฝ่าย

ทักถ่มความคิดเห็นหรือการ
กระทำของอีกฝ่าย

พยายามหาทางปรับความ
เข้าใจซึ่งกันและกัน

พยายามหาทางปรับความ
เข้าใจซึ่งกันและกัน

พยายามศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลมา
อ้างอิงหรือสนับสนุนแนวคิดตน

พยายามศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลมา
อ้างอิงหรือสนับสนุนแนวคิดตน

อื่น ๆ _____

อื่น ๆ _____

3. หลังจากเหตุการณ์ขัดแย้งผ่านพ้นไปแล้ว ลักษณะความร่วมมือของคู่กรณีเป็นอย่างไร ?

ความร่วมมือเป็นไปอย่างปกติ

ความร่วมมือลดน้อยลง

ต่อต้านขัดขวางซึ่งกันและกัน

รุกล้ำก้าวล่วงงานของอีกฝ่าย

อื่น ๆ _____

4. พฤติกรรมการปฏิบัติงานของคู่กรณีเป็นอย่างไร ?

ฝ่าย _____

ฝ่าย _____

เป็นปกติ

เป็นปกติ

มาทำงานสายผิดปกติ

มาทำงานสายผิดปกติ

เฉื่อยชาลง

เฉื่อยชาลง

ขาดความรับผิดชอบ

ขาดความรับผิดชอบ

ขอลาหยุดงาน

ขอลาหยุดงาน

ขออนุญาตย้ายหน่วยงาน

ขออนุญาตย้ายหน่วยงาน

ขอลาออกจากงาน

ขอลาออกจากงาน

อื่น ๆ _____

อื่น ๆ _____

ส่วนที่ 4 การจัดการกับความขัดแย้ง

ท่านจัดการกับความขัดแย้งนี้อย่างไร ?

จงใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับสิ่งที่ท่านปฏิบัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ข้อความ	ปฏิบัติ	ไม่ได้ปฏิบัติ
1. ทำเป็นไม่รู้ไม่เห็นว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น		
2. เจรจาต่อรองให้แต่ละฝ่ายเกิดความพึงพอใจ		
3. ไม่พูดถึงข้อขัดแย้งตรง ๆ แต่จะพูดถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทางอ้อม		
4. ใช้ความคิดของตัวเองตัดสินข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น		
5. ให้แต่ละฝ่ายหาข้อตกลงที่เห็นพ้องต้องกัน		
6. ชักจูงให้แต่ละฝ่ายลดเงื่อนไขของตนเองลง เพื่อพบกันคนละครึ่งทาง		
7. ออกคำสั่งให้คู่กรณีปฏิบัติตามข้อโต้แย้ง		
8. ค้นหาสาเหตุของปัญหา ชี้แจงความเป็นจริง และ/หรือ ให้แต่ละฝ่ายค้นหาข้อมูลที่ถูกตัดทิ้ง		
9. ควบคุมไม่ให้แต่ละฝ่ายแสดงความขัดแย้ง		
10. ปรับบรรยากาศให้ราบรื่นขึ้น โดยการเปลี่ยนหัวข้อสนทนา		
11. ไม่สนใจปัญหาข้อขัดแย้ง ปล่อยให้เวลาเป็นเครื่องตัดสิน		

ข้อความ	ปฏิบัติ	ไม่ได้ปฏิบัติ
12. ให้คู่กรณีได้เผชิญหน้ากัน เพื่อปรับความเข้าใจ		
13. พยายามไม่กล่าวถึงข้อขัดแย้งให้กระทบกระเทือนใจแต่ละฝ่าย		
14. พยายามไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับประเด็นของปัญหาที่ขัดแย้งกัน		
15. พยายามพูดโน้มน้าวให้แต่ละฝ่ายยอมความกัน		

ส่วนที่ 5 ผลที่เกิดขึ้นตามมาภายหลังจัดการกับความขัดแย้ง

ผลที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากที่ท่านจัดการกับความขัดแย้งไปแล้วเป็นอย่างไร ?
 จงใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของเหตุการณ์

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
1. ทั้ง 2 ฝ่ายมีความเข้าใจซึ่งกันและกันดีขึ้น		
2. เกิดความแตกแยกกันในหน่วยงาน		
3. การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น		
4. ทุกฝ่ายได้รับความพอใจ		
5. ผู้ป่วยได้รับประโยชน์		

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
6. คุณภาพของการให้บริการดีขึ้น		
7. ความขัดแย้งทวีความรุนแรงมากขึ้น		
8. ความขัดแย้งลดลง แต่ยังไม่หมดสิ้นไป แต่ก็ไม่ทำให้การปฏิบัติงานแย่งลง		
9. งานดำเนินไปอย่างล่าช้า และมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น		
10. ฝ่ายหนึ่งได้ประโยชน์ ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งเสียประโยชน์		
11. เสียประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย		
12. ได้ประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย		
13. ฝ่ายหนึ่งได้รับประโยชน์ที่ต้องการ ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งได้รับสิ่งอื่นทดแทน		

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บันทึกเหตุการณ์ที่ 2

ส่วนที่ 1 เจือปนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง

1. เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างใครกับใคร ?
- พยาบาลกับพยาบาล
 พยาบาลกับแพทย์
 พยาบาลกับผู้ป่วย และ/หรือญาติ
 ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล
 ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น
 อื่น ๆ _____
2. ท่านคิดว่าความขัดแย้งครั้งนี้มีมูลเหตุเกี่ยวกับตัวบุคคล ใช่หรือไม่ ?
- ไม่ใช่
 ใช่ เกี่ยวกับ
 มีเป้าหมายไม่สอดคล้องกัน
 เรื่อง _____
 มีความเชื่อและค่านิยมต่างกัน
 เรื่อง _____
 มีอุปนิสัยใจคอต่างกัน
 ได้แก่ _____
 อื่น ๆ โปรดระบุ _____
3. ท่านคิดว่าความขัดแย้งนี้มีมูลเหตุเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การ และ/หรือ การบริหารงาน ใช่หรือไม่ ?
- ไม่ใช่
 ใช่ เกี่ยวกับ
 มีการแข่งขันให้ได้มาซึ่งตำแหน่ง อำนาจ
 หรือความก้าวหน้าต่าง ๆ ได้แก่ _____

 มีการแข่งขันให้ได้มาซึ่งทรัพยากร ที่มีอยู่
 จำกัด ได้แก่ _____

- มีการข้ามขั้นตอนในการบริหารงาน การรายงานไม่เป็นไปตามลำดับขั้น
- ลักษณะงานมีความซ้ำซ้อนกัน
- มีความไม่เสมอภาคหรือความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หรือการพิจารณาความดีความชอบ
- ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้
- การมอบหมายงานไม่ชัดเจน
- มีความเร่งด่วนของงานมาก
เช่น _____
- อื่น ๆ _____

4. ท่านคิดว่าความขัดแย้งนี้ มีมูลเหตุเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสาร ใช่หรือไม่ ?

- ไม่ใช่
- ใช่ เกี่ยวกับ
 - ใช้คำพูด หรือข้อความไม่ชัดเจน ไม่รัดกุม
 - มีความเข้าใจไม่ตรงกัน
 - ใช้คำพูดไม่เหมาะสม ไม่ไพเราะ
 - สภาพร่างกาย และ/หรือ อารมณ์ ของคู่กรณีอยู่ในภาวะไม่ปกติ
 - ไม่มีการสอบถามความเข้าใจ
 - ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น
 - การติดต่อสื่อสารมีหลายขั้นตอน
 - โครงสร้างขององค์การมีความซับซ้อนมาก ทำให้การติดต่อสื่อสารมีความลำบาก
 - อื่น ๆ _____

ส่วนที่ 2

- การรับรู้และความรู้สึกขัดแย้งของคู่กรณีเป็นอย่างไร ?
 - ทั้ง 2 ฝ่ายรับรู้และรู้สึกถึงความขัดแย้งซึ่งกันและกัน
 - คู่กรณีมีการรับรู้และรู้สึกถึงความขัดแย้งแต่เพียงฝ่ายเดียว
ฝ่ายที่รับรู้และรู้สึกถึงความขัดแย้ง คือ _____
- ท่านรับรู้ว่ามีเหตุการณ์ขัดแย้งนี้เกิดขึ้นได้อย่างไร ?
 - รับรู้ด้วยตนเองโดยการสังเกต (โดยไม่มีคู่กรณีหรือผู้อื่นเป็นผู้บอก)
 - จากการรายงานของคู่กรณี ฝ่าย _____
 - จากผู้อื่นที่ไม่ใช่คู่กรณี (เป็นผู้บอก)
 - อื่น ๆ โปรดระบุ _____

ส่วนที่ 3 การแสดงพฤติกรรมขัดแย้ง

- ขณะเกิดเหตุการณ์ขัดแย้ง คู่กรณีแสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจอย่างไร ?
 - ทั้ง 2 ฝ่ายไม่ได้แสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมา
 - มีการแสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมาเพียงฝ่ายเดียว คือฝ่าย _____
พฤติกรรมที่แสดงออกมา คือ โกรธ โต้เถียงเสียงดัง
 ก้าวร้าว คุกคาม
 ใช้คำพูดและแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม
 อื่น ๆ _____
 - ทั้ง 2 ฝ่ายต่างแสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมา
ฝ่าย _____ ฝ่าย _____
แสดงพฤติกรรมดังต่อไปนี้ โกรธ โกรธ
 โต้เถียงกันเสียงดัง โต้เถียงกันเสียงดัง
 ก้าวร้าว ก้าวร้าว
 คุกคาม คุกคาม
 ใช้คำพูดและแสดงกิริยาไม่เหมาะสม ใช้คำพูดและแสดงกิริยาไม่เหมาะสม
 อื่น ๆ _____ อื่น ๆ _____

2. เมื่อเหตุการณ์ขัดแย้งผ่านพ้นไปแล้ว แต่ละฝ่ายแสดงท่าทีอย่างไร ?

ฝ่าย _____ ฝ่าย _____

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| แสดงท่าที <input type="radio"/> เฉย ๆ | แสดงท่าที <input type="radio"/> เฉย ๆ |
| <input type="radio"/> มีนชาเฉยเมย | <input type="radio"/> มีนชาเฉยเมย |
| <input type="radio"/> แบ่งพรรคแบ่งพวก ตั้งตน
เป็นศัตรูซึ่งกันและกัน | <input type="radio"/> แบ่งพรรคแบ่งพวก ตั้งตน
เป็นศัตรูซึ่งกันและกัน |
| <input type="radio"/> ท้าถมความคิดเห็นหรือการ
กระทำของอีกฝ่าย | <input type="radio"/> ท้าถมความคิดเห็นหรือการ
กระทำของอีกฝ่าย |
| <input type="radio"/> พยายามหาทางปรับความ
เข้าใจซึ่งกันและกัน | <input type="radio"/> พยายามหาทางปรับความ
เข้าใจซึ่งกันและกัน |
| <input type="radio"/> พยายามศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลมา
อ้างอิงหรือสนับสนุนแนวคิดตน | <input type="radio"/> พยายามศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลมา
อ้างอิงหรือสนับสนุนแนวคิดตน |
| <input type="radio"/> อื่น ๆ _____ | <input type="radio"/> อื่น ๆ _____ |

3. หลังจากเหตุการณ์ขัดแย้งผ่านไปแล้ว ลักษณะความร่วมมือของคู่กรณีเป็นอย่างไร ?

- ความร่วมมือเป็นไปอย่างปกติ
- ความร่วมมือลดน้อยลง
- ต่อต้านขัดขวางซึ่งกันและกัน
- รุกล้ำก้าวล่วงงานของอีกฝ่าย
- อื่น ๆ _____

4. พฤติกรรมการปฏิบัติงานของคู่กรณีเป็นอย่างไร ?

ฝ่าย _____ ฝ่าย _____

- | | |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
| <input type="radio"/> เป็นปกติ | <input type="radio"/> เป็นปกติ |
| <input type="radio"/> มาทำงานสายผิดปกติ | <input type="radio"/> มาทำงานสายผิดปกติ |
| <input type="radio"/> เฉื่อยชาลง | <input type="radio"/> เฉื่อยชาลง |
| <input type="radio"/> ขาดความรับผิดชอบ | <input type="radio"/> ขาดความรับผิดชอบ |
| <input type="radio"/> ขอลาหยุดงาน | <input type="radio"/> ขอลาหยุดงาน |
| <input type="radio"/> ขออนุญาตหน่วยงาน | <input type="radio"/> ขออนุญาตหน่วยงาน |
| <input type="radio"/> ขอลาออกจากงาน | <input type="radio"/> ขอลาออกจากงาน |
| <input type="radio"/> อื่น ๆ _____ | <input type="radio"/> อื่น ๆ _____ |

ส่วนที่ 4 การจัดการกับความขัดแย้ง

ท่านจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างไร ?

จงใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับสิ่งที่ท่านปฏิบัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ข้อความ	ปฏิบัติ	ไม่ได้ปฏิบัติ
1. ทำเป็นไม่รู้ไม่เห็นว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น		
2. เจรจาท่องรองให้แต่ละฝ่ายเกิดความพึงพอใจ		
3. ไม่นุดถึงข้อขัดแย้งตรง ๆ แต่จะนุดถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทางอ้อม		
4. ใช้ความคิดของตัวเองตัดสินข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น		
5. ให้แต่ละฝ่ายหาข้อตกลงที่เห็นพ้องต้องกัน		
6. ชักจูงให้แต่ละฝ่ายลดเงื่อนไขของตนเองลง เพื่อพบกันคนละครึ่งทาง		
7. ออกคำสั่งให้คู่กรณียุติข้อโต้แย้ง		
8. ค้นหาสาเหตุของปัญหา ชี้แจงความเป็นจริง และ/หรือ ให้แต่ละฝ่ายค้นหาข้อมูลที่ถูกต้อง		
9. ควบคุมไม่ให้แต่ละฝ่ายแสดงความขัดแย้ง		
10. ปรับบรรยากาศให้ราบรื่นขึ้น โดยการเปลี่ยนหัวข้อสนทนา		
11. ไม่สนใจปัญหาข้อขัดแย้ง ปล่อยให้เวลาเป็นเครื่องตัดสิน		

ข้อความ	ปฏิบัติ	ไม่ได้ปฏิบัติ
12. ให้คู่กรณีได้เผชิญหน้ากัน เพื่อปรับความเข้าใจ		
13. พยายามไม่กล่าวถึงข้อขัดแย้งให้กระทบกระเทือนใจแต่ละฝ่าย		
14. พยายามไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับประเด็นของปัญหาที่ขัดแย้งกัน		
15. พยายามพูดโน้มน้าวให้แต่ละฝ่ายยอมความกัน		

ส่วนที่ 5 ผลที่เกิดขึ้นตามมาภายหลังจัดการกับความขัดแย้ง

ผลที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากที่ท่านจัดการกับความขัดแย้งไปแล้วเป็นอย่างไร ?
 จงใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของเหตุการณ์

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
1. ทั้ง 2 ฝ่ายมีความเข้าใจซึ่งกันและกันดีขึ้น		
2. เกิดความแตกแยกกันในหน่วยงาน		
3. การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น		
4. ทุกฝ่ายได้รับความพอใจ		
5. ผู้ป่วยได้รับประโยชน์		

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
6. คุณภาพของการให้บริการดีขึ้น		
7. ความขัดแย้งทวีความรุนแรงมากขึ้น		
8. ความขัดแย้งลดลง แต่ยังไม่หมดสิ้นไป แต่ก็ไม่ทำให้การปฏิบัติงานแอ้งลง		
9. งานดำเนินไปอย่างล่าช้า และมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น		
10. ฝ่ายหนึ่งได้ประโยชน์ ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งเสียประโยชน์		
11. เสียประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย		
12. ได้ประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย		
13. ฝ่ายหนึ่งได้รับประโยชน์ที่ต้องการ ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งได้รับสิ่งอื่นทดแทน		

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บันทึกเหตุการณ์ที่ 3

ส่วนที่ 1 เจื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง

1. เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างใครกับใคร ?

- พยาบาลกับพยาบาล พยาบาลกับแพทย์
 พยาบาลกับผู้ป่วย และ/หรือญาติ ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล
 ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น
 อื่น ๆ _____

2. ท่านคิดว่าความขัดแย้งครั้งนี้มีมูลเหตุเกี่ยวกับตัวบุคคล ใช่หรือไม่ ?

- ไม่ใช่ ใช่ เกี่ยวกับ มีเป้าหมายไม่สอดคล้องกัน
 เรื่อง _____
 มีความเชื่อและค่านิยมต่างกัน
 เรื่อง _____
 มีอุปนิสัยใจคอต่างกัน
 ได้แก่ _____
 อื่น ๆ โปรดระบุ _____

3. ท่านคิดว่าความขัดแย้งนี้ มีมูลเหตุเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์กร และ/หรือ การบริหารงาน ใช่หรือไม่ ?

- ไม่ใช่ ใช่ เกี่ยวกับ มีการแข่งขันให้ได้มาซึ่งตำแหน่ง อำนาจ
 หรือความก้าวหน้าต่าง ๆ ได้แก่ _____

 มีการแข่งขันให้ได้มาซึ่งทรัพยากร ที่มีอยู่
 จำกัด ได้แก่ _____

- มีการข้ามขั้นตอนในการบริหารงาน การรายงานไม่เป็นไปตามลำดับขั้น
- ลักษณะงานมีความซ้ำซ้อนกัน
- มีความไม่เสมอภาคหรือความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หรือการพิจารณาความดีความชอบ
- ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้
- การมอบหมายงานไม่ชัดเจน
- มีความเร่งด่วนของงานมาก
เช่น _____
- อื่น ๆ _____

4. ท่านคิดว่าความขัดแย้งนี้ มีมูลเหตุเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสาร ใช่หรือไม่ ?

- ไม่ใช่
- ใช่ เกี่ยวกับ
 - ใช้คำพูด หรือข้อความไม่ชัดเจน ไม่รัดกุม
 - มีความเข้าใจไม่ตรงกัน
 - ใช้คำพูดไม่เหมาะสม ไม่ไพเราะ
 - สภาพร่างกาย และ/หรือ อารมณ์ ของคู่กรณีอยู่ในภาวะไม่ปกติ
 - ไม่มีการสอบถามความเข้าใจ
 - ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น
 - การติดต่อสื่อสารมีหลายขั้นตอน
 - โครงสร้างขององค์การมีความซับซ้อนมาก ทำให้การติดต่อสื่อสารมีความลำบาก
 - อื่น ๆ _____

ส่วนที่ 2

1. การรับรู้และความรู้สึกขัดแย้งของคู่กรณีเป็นอย่างไร ?
 - ทั้ง 2 ฝ่ายรับรู้และรู้สึกถึงความขัดแย้งซึ่งกันและกัน
 - คู่กรณีมีการรับรู้และรู้สึกถึงความขัดแย้งแต่เพียงฝ่ายเดียว
ฝ่ายที่รับรู้และรู้สึกถึงความขัดแย้ง คือ _____
2. ท่านรับรู้ว่ามีเหตุการณ์ขัดแย้งนี้เกิดขึ้นได้อย่างไร ?
 - รับรู้ด้วยตนเองโดยการสังเกต (โดยไม่มีคู่กรณีหรือผู้อื่นเป็นผู้บอก)
 - จากการรายงานของคู่กรณี ฝ่าย _____
 - จากผู้อื่นที่ไม่ใช่คู่กรณี (เป็นผู้บอก)
 - อื่น ๆ โปรดระบุ _____

ส่วนที่ 3 การแสดงพฤติกรรมขัดแย้ง

1. ขณะเกิดเหตุการณ์ขัดแย้ง คู่กรณีแสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจอย่างไร ?
 - ทั้ง 2 ฝ่ายไม่ได้แสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมา
 - มีการแสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมาเพียงฝ่ายเดียว คือฝ่าย _____
พฤติกรรมที่แสดงออกมา คือ
 - โกรธ
 - โต้เถียงเสียงดัง
 - ก้าวร้าว
 - คุกคาม
 - ใช้คำพูดและแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม
 - อื่น ๆ _____
 - ทั้ง 2 ฝ่ายต่างแสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมา
ฝ่าย _____ แสดงพฤติกรรมดังต่อไปนี้
 - โกรธ
 - โต้เถียงกันเสียงดัง
 - ก้าวร้าว
 - คุกคาม
 - ใช้คำพูดและแสดงกิริยาไม่เหมาะสม
 - อื่น ๆ _____
 - ฝ่าย _____ แสดงพฤติกรรมดังต่อไปนี้
 - โกรธ
 - โต้เถียงกันเสียงดัง
 - ก้าวร้าว
 - คุกคาม
 - ใช้คำพูดและแสดงกิริยาไม่เหมาะสม
 - อื่น ๆ _____

2. เมื่อเหตุการณ์ขัดแย้งผ่านพ้นไปแล้ว แต่ละฝ่ายแสดงท่าทีอย่างไร ?

ฝ่าย _____ ฝ่าย _____

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| แสดงท่าที <input type="radio"/> เฉย ๆ | แสดงท่าที <input type="radio"/> เฉย ๆ |
| <input type="radio"/> มินชาเฉยเมย | <input type="radio"/> มินชาเฉยเมย |
| <input type="radio"/> แบ่งพรรคแบ่งพวก ตั้งตนเป็นศัตรูซึ่งกันและกัน | <input type="radio"/> แบ่งพรรคแบ่งพวก ตั้งตนเป็นศัตรูซึ่งกันและกัน |
| <input type="radio"/> ทับถมความคิดเห็นหรือการกระทำของอีกฝ่าย | <input type="radio"/> ทับถมความคิดเห็นหรือการกระทำของอีกฝ่าย |
| <input type="radio"/> พยายามหาทางปรับความเข้าใจซึ่งกันและกัน | <input type="radio"/> พยายามหาทางปรับความเข้าใจซึ่งกันและกัน |
| <input type="radio"/> พยายามศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลมาอ้างอิงหรือสนับสนุนแนวคิดตน | <input type="radio"/> พยายามศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลมาอ้างอิงหรือสนับสนุนแนวคิดตน |
| <input type="radio"/> อื่น ๆ _____ | <input type="radio"/> อื่น ๆ _____ |

3. หลังจากเหตุการณ์ขัดแย้งผ่านพ้นไปแล้ว ลักษณะความร่วมมือของคู่กรณีเป็นอย่างไร ?

- ความร่วมมือเป็นไปอย่างปกติ
- ความร่วมมือลดน้อยลง
- ต่อต้านขัดขวางซึ่งกันและกัน
- รุกล้ำก้าวล่วงงานของอีกฝ่าย
- อื่น ๆ _____

4. พฤติกรรมการปฏิบัติงานของคู่กรณีเป็นอย่างไร ?

ฝ่าย _____ ฝ่าย _____

- | | |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
| <input type="radio"/> เป็นปกติ | <input type="radio"/> เป็นปกติ |
| <input type="radio"/> มาทำงานสายผิดปกติ | <input type="radio"/> มาทำงานสายผิดปกติ |
| <input type="radio"/> เฉื่อยช้าลง | <input type="radio"/> เฉื่อยช้าลง |
| <input type="radio"/> ขาดความรับผิดชอบ | <input type="radio"/> ขาดความรับผิดชอบ |
| <input type="radio"/> ขอลาหยุดงาน | <input type="radio"/> ขอลาหยุดงาน |
| <input type="radio"/> ขอโอนย้ายหน่วยงาน | <input type="radio"/> ขอโอนย้ายหน่วยงาน |
| <input type="radio"/> ขอลาออกจากงาน | <input type="radio"/> ขอลาออกจากงาน |
| <input type="radio"/> อื่น ๆ _____ | <input type="radio"/> อื่น ๆ _____ |

ส่วนที่ 4 การจัดการกับความขัดแย้ง

ท่านจัดการกับความขัดแย้งนี้อย่างไร ?

จงใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับสิ่งที่ท่านปฏิบัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ข้อความ	ปฏิบัติ	ไม่ได้ปฏิบัติ
1. ทำเป็นไม่รู้ไม่เห็นว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น		
2. เจรจาท่องให้แต่ละฝ่ายเกิดความพึงพอใจ		
3. ไม่พูดถึงข้อขัดแย้งตรง ๆ แต่จะพูดถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทางอ้อม		
4. ใช้ความคิดของตัวเองตัดสินข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น		
5. ให้แต่ละฝ่ายหาข้อตกลงที่เห็น้องต้องกัน		
6. ชักจูงให้แต่ละฝ่ายลดเงื่อนไขของตนเองลง เพื่อพบกันคนละครึ่งทาง		
7. ออกคำสั่งให้คู่กรณียุติข้อโต้แย้ง		
8. ค้นหาสาเหตุของปัญหา ชี้แจงความเป็นจริง และ/หรือ ให้แต่ละฝ่ายค้นหาข้อมูลที่ถูกต้อง		
9. ควบคุมไม่ให้แต่ละฝ่ายแสดงความขัดแย้ง		
10. ปรับบรรยากาศให้ราบรื่นขึ้น โดยการเปลี่ยนหัวข้อสนทนา		
11. ไม่สนใจปัญหาข้อขัดแย้ง ปล่อยให้เวลาเป็นเครื่องตัดสิน		

ข้อความ	ปฏิบัติ	ไม่ได้ปฏิบัติ
12. ให้คู่กรณีได้เผชิญหน้ากัน เพื่อปรับความเข้าใจ		
13. พยายามไม่กล่าวถึงข้อขัดแย้งให้กระทบกระเทือนใจแต่ละฝ่าย		
14. พยายามไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับประเด็นของปัญหาที่ขัดแย้งกัน		
15. พยายามพูดในมน้าวให้แต่ละฝ่ายยอมความกัน		

ส่วนที่ 5 ผลที่เกิดขึ้นตามมาภายหลังจัดการกับความขัดแย้ง

ผลที่เกิดขึ้นตามมาภายหลังจากที่ท่านจัดการกับความขัดแย้งไปแล้วเป็นอย่างไร ?
 จงใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของเหตุการณ์

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
1. ทั้ง 2 ฝ่ายมีความเข้าใจซึ่งกันและกันดีขึ้น		
2. เกิดความแตกแยกขึ้นในหน่วยงาน		
3. การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น		
4. ทุกฝ่ายได้รับความพอใจ		
5. ผู้ป่วยได้รับประโยชน์		

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
6. คุณภาพของการให้บริการดีขึ้น		
7. ความขัดแย้งทวีความรุนแรงมากขึ้น		
8. ความขัดแย้งลดลง แต่ยังไม่หมดสิ้นไป แต่ก็ไม่ทำให้การปฏิบัติงานแย่ลง		
9. งานดำเนินไปอย่างล่าช้า และมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น		
10. ฝ่ายหนึ่งได้ประโยชน์ ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งเสียประโยชน์		
11. เสียประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย		
12. ได้ประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย		
13. ฝ่ายหนึ่งได้รับประโยชน์ที่ต้องการ ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งได้รับสิ่งอื่นทดแทน		

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

เรือโทหญิง แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์ เกิดเมื่อ 8 สิงหาคม 2497 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาได้รับประกาศนียบัตรพยาบาลผดุงครรภ์และอนามัย จากวิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือ เมื่อ พ.ศ. 2517 ประกาศนียบัตรเทคนิคัลยกรรม จากโรงเรียนเทคนิคัลยกรรมกองทัพเรือ เมื่อ พ.ศ. 2519 ปริญญาการศึกษาบัณฑิต (พยาบาล) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เมื่อ พ.ศ. 2523 และเข้ารับการศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิตสาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2529

เริ่มปฏิบัติงานเป็นพยาบาลประจำการ หอผู้ป่วยศัลยกรรม โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า เมื่อ พ.ศ. 2517-2521 ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วยสูติ-นรีทันตกรรม โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า เมื่อ พ.ศ. 2523-2525 ปฏิบัติหน้าที่อาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือ เมื่อ พ.ศ. 2525-2529 ได้รับทุนการศึกษาผู้ช่วยสอนและปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยสอนภาควิชาพยาบาลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2529-2530 ปฏิบัติหน้าที่อาจารย์พยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เมื่อ พ.ศ. 2531-2532 ผลงานทางวิชาการ : เขียนตำราประกอบการเรียนการสอน 2 เล่ม คือ HUMAN ANATOMY FOR NURSING และ LABORATORY MANUAL OF HUMAN ANATOMY FOR NURSING ปัจจุบันดำรงตำแหน่งรองคณบดี คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ABAC)