

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของตัวอย่างประชากร
- ตอนที่ 2 ลักษณะของแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง
- ตอนที่ 3 คู่กรณีที่มีความขัดแย้ง
- ตอนที่ 4 ความขัดแย้งในหอผู้ป่วย
- ตอนที่ 5 วิธีจัดการกับความขัดแย้ง
- ตอนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแผนภูมิต่างๆ ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

สัญลักษณ์แทนตัวแปร :

N vs N	หมายถึง	คู่กรณีที่มีความขัดแย้งระหว่าง พยาบาล กับ พยาบาล
NvsPh	หมายถึง	คู่กรณีที่มีความขัดแย้งระหว่าง พยาบาล กับ แพทย์
NTvsNT	หมายถึง	คู่กรณีที่มีความขัดแย้งระหว่าง บุคลากรในทีมการพยาบาล ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยพยาบาล และ พนักงานผู้ช่วย
NTvsNP	หมายถึง	คู่กรณีที่มีความขัดแย้งระหว่าง บุคลากรในทีมการพยาบาล กับ เจ้าหน้าที่อื่น ได้แก่ คนงาน เจ้าหน้าที่แผนกสถิติ แผนกซักฟอก แผนกชั้นสูตรโรค แผนกรังสี แผนกโภชนาการ แผนกซ่อมบำรุง พนักงานห้องยา นักสังคมสงเคราะห์ และมูลนิธิต่าง ๆ
HTvsPt	หมายถึง	คู่กรณีที่มีความขัดแย้งระหว่าง ผู้ป่วยและญาติ กับ บุคลากรในทีมสุขภาพ ได้แก่ แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานผู้ช่วย และ คนงาน
กสส	หมายถึง	กระทรวงสาธารณสุข
กห	หมายถึง	กระทรวงกลาโหม
มท	หมายถึง	กระทรวงมหาดไทย
ทบ	หมายถึง	ทบวงมหาวิทยาลัย
กทม	หมายถึง	กรุงเทพมหานคร

สัญลักษณ์ทางสถิติ :

N	หมายถึง	จำนวนตัวอย่างประชากร และจำนวนเหตุการณ์ขัดแย้ง
%	หมายถึง	ค่าร้อยละ
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
χ^2	หมายถึง	ค่าไค-สแควร์ (Chi square test)

ตอนที่ 1 สถานภาพของตัวอย่างประชากร

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละ ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามสังกัดและแผนกการพยาบาล

สถานภาพของตัวอย่างประชากร		จำนวน	ร้อยละ
สังกัด	: ทบวงมหาวิทยาลัย	62	32.46
	กระทรวงกลาโหม	42	21.99
	กระทรวงสาธารณสุข	39	20.42
	กรุงเทพมหานคร	35	18.32
	กระทรวงมหาดไทย	13	6.81
	รวม	191	100.00
แผนกการพยาบาล	: คัลยกรรม	69	36.12
	อายุรกรรม	53	27.75
	กุมารเวชกรรม	31	16.23
	สูติ-นรีเวชกรรม	28	14.66
	จักษุโสตศอนาสิก	10	5.24
	รวม	191	100.00

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นตัวอย่างประชากรที่สังกัด ทบวงมหาวิทยาลัย มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 32.46 รองลงมาตามลำดับ คือ กระทรวงกลาโหม มีค่าร้อยละ 21.99 กระทรวงสาธารณสุข มีค่าร้อยละ 20.42 กรุงเทพมหานคร มีค่าร้อยละ 18.32 และน้อยที่สุด คือ กระทรวงมหาดไทย มีค่าร้อยละ 6.80

ตัวอย่างประชากรที่ปฏิบัติงานในแผนกการพยาบาลคัลยกรรม มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 36.12 รองลงมาตามลำดับ คือ อายุรกรรม มีค่าร้อยละ 27.75 กุมารเวชกรรม มีค่าร้อยละ 16.23 สูติ-นรีเวชกรรม มีค่าร้อยละ 14.66 และน้อยที่สุด คือ ปฏิบัติงานในแผนกการพยาบาลจักษุโสตศอนาสิก มีค่าร้อยละ 5.24

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ การปฏิบัติการพยาบาลและการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย

สถานภาพของตัวอย่างประชากร	จำนวน	ร้อยละ
อายุ :		
น้อยกว่า 30 ปี	1	0.52
31 - 40 ปี	85	44.50
41 - 50 ปี	92	48.17
51 - 60 ปี	13	6.81
	รวม	191
		100.00
ประสบการณ์การปฏิบัติการพยาบาล :		
น้อยกว่า 10 ปี	2	1.05
11 - 20 ปี	120	62.83
21 - 30 ปี	63	32.98
31 - 40 ปี	6	3.14
	รวม	191
		100.00
ประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย :		
1 - 3 ปี	42	21.99
3 - 5 ปี	21	11.00
5 - 10 ปี	66	34.55
มากกว่า 10 ปี	62	32.46
	รวม	191
		100.00

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าตัวอย่างประชากรที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าร้อยละ สูงสุด คือ 48.17 รองลงมาตามลำดับ คือ กลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าร้อยละ 44.50 กลุ่มอายุระหว่าง 51-60 ปี มีค่าร้อยละ 6.81 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี

มีค่าร้อยละ 0.52 โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติกรพยาบาลระหว่าง 11-20 ปี มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 62.83 รองลงมาตามลำดับ คือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง 21-30 ปี มีค่าร้อยละ 32.98 ระหว่าง 31-40 ปี มีค่าร้อยละ 3.14 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี มีค่าร้อยละ 1.05

ตัวอย่างประชากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วยระหว่าง 5-10 ปีมีค่าร้อยละสูงสุด คือ 34.55 รองลงมาตามลำดับ คือ กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าร้อยละ 32.46 ระหว่าง 1-3 ปี มีค่าร้อยละ 21.99 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง 3-5 ปี มีค่าร้อยละ 11.00



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละ ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามคุณวุฒิทางการศึกษา พยาบาลและอื่น ๆ รวมทั้งการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหาร

สถานภาพของตัวอย่างประชากร		จำนวน	ร้อยละ
คุณวุฒิทางการศึกษาพยาบาล	: ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	24.08
	ปริญญาตรี	140	73.30
	ปริญญาโท	5	2.62
	รวม	191	100.00
คุณวุฒิทางการศึกษาอื่น ๆ	: ปริญญาตรี	(24)	(12.57)
	ปริญญาโท	(1)	(0.52)
	รวม	(25)	(13.09)
การได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหาร	: ไม่เคย	92	48.17
	เคย	99	51.83
	รวม	191	100.00

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง จำนวนและค่าร้อยละ ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่ศึกษาต่อในศาสตร์สาขาอื่น ๆ

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ตัวอย่างประชากร ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาพยาบาลในระดับปริญญาตรีมีค่าร้อยละสูงสุด คือ 73.30 รองลงมาตามลำดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าร้อยละ 24.08 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาโท มีค่าร้อยละ 2.62 ส่วนคุณวุฒิทางการศึกษาสาขาอื่น ๆ ในระดับปริญญาตรี มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 12.57 สำหรับระดับปริญญาโทมีเพียง 1 คน และตัวอย่างประชากรที่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหารมีค่าร้อยละสูงสุด คือ 51.83 รองลงมา คือ กลุ่มที่ไม่เคยได้รับการอบรม มีค่าร้อยละ 48.17

ตอนที่ 2 ลักษณะของแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

ตารางที่ 7 จำนวน ค่าร้อยละ พิสัยคะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย

ลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง	พิสัยคะแนน	\bar{X}	S.D.	N	%
เชิงสร้างสรรค์ (คะแนน 7-10)	7-10	9.27	.85	157	82.20
เชิงไม่สร้างสรรค์ (คะแนน 0-6)	4-6	5.79	.59	34	17.80
รวม	4-10	8.65	1.55	191	100.00

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งของตัวอย่างประชากรเป็นแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 82.20 และเป็นแนวคิดในเชิงไม่สร้างสรรค์ มีค่าร้อยละ 17.80

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 จำนวน ค่าร้อยละ ของตัวอย่างประชากรที่มีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งใน
เชิงสร้างสรรค์และในเชิงไม่สร้างสรรค์ จำแนกตามสังกัดและแผนการพยาบาล

ตัวอย่างประชากร	แนวคิดเชิงสร้างสรรค์		แนวคิดเชิงไม่สร้างสรรค์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สังกัด : กระทรวงสาธารณสุข	35	89.74	4	10.26
กระทรวงกลาโหม	36	85.71	6	14.29
กรุงเทพมหานคร	28	80.00	7	20.00
ทบวงมหาวิทยาลัย	49	79.03	13	20.97
กระทรวงมหาดไทย	9	69.23	4	30.77
	รวม	157	34	
แผนการพยาบาล : โสตศอนาสิกกรรม	9	90.00	1	10.00
สรีรเวชกรรม	24	85.71	4	14.29
อายุรกรรม	44	83.02	9	16.98
ศัลยกรรม	56	81.16	13	18.84
กุมารเวชกรรม	24	77.42	7	22.58
	รวม	157	34	

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ตัวอย่างประชากรทุกสังกัดมีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความ
ขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์มากกว่าในเชิงไม่สร้างสรรค์ โดยในกระทรวงสาธารณสุขมีค่าร้อยละ
สูงสุด คือ 89.74 รองลงมา คือ กระทรวงกลาโหม มีค่าร้อยละ 85.71 กรุงเทพมหานคร
และทบวงมหาวิทยาลัยมีค่าร้อยละใกล้เคียงกันคือ 80.00 และ 79.03 ตามลำดับ และน้อยที่สุด
คือ กระทรวงมหาดไทย มีค่าร้อยละ 69.23 ส่วนตัวอย่างประชากรที่มีลักษณะแนวคิด
เกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงไม่สร้างสรรค์ในกระทรวงมหาดไทย มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 30.77

รองลงมา คือ ทบวงมหาวิทยาลัยและกรุงเทพมหานคร มีค่าร้อยละใกล้เคียงกัน คือ 20.97 และ 20.00 ตามลำดับ กระทรวงกลาโหม มีค่าร้อยละ 14.29 และน้อยที่สุด คือ กระทรวงสาธารณสุข มีค่าร้อยละ 10.26

ตัวอย่างประชากรทุกแผนกการพยาบาล มีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง ในเชิงสร้างสรรค์มากกว่าในเชิงไม่สร้างสรรค์ โดยในแผนกการพยาบาลโสตศอนาสิกกรรมมีค่าร้อยละสูงสุด คือ 90.00 รองลงมาตามลำดับ คือ สติ-นรีเวชกรรม มีค่าร้อยละ 85.71 อายุรกรรม มีค่าร้อยละ 83.02 ศัลยกรรม มีค่าร้อยละ 81.16 และน้อยที่สุด คือ กุมารเวชกรรม มีค่าร้อยละ 77.42 ส่วนตัวอย่างประชากรที่มีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงไม่สร้างสรรค์ ในแผนกการพยาบาลกุมารเวชกรรม มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 22.58 รองลงมาตามลำดับ คือ ศัลยกรรม มีค่าร้อยละ 18.84 อายุรกรรม มีค่าร้อยละ 16.98 สติ-นรีเวชกรรม มีค่าร้อยละ 14.29 และน้อยที่สุด คือ โสตศอนาสิกกรรม มีเพียง 1 คน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 จำนวน ค่าร้อยละ ของตัวอย่างประชากรที่มีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งใน
เชิงสร้างสรรค์และในเชิงไม่สร้างสรรค์ จำแนกตาม อายุ และประสบการณ์การ
ปฏิบัติการพยาบาลและการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย

ตัวอย่างประชากร	แนวคิดเชิงสร้างสรรค์		แนวคิดเชิงไม่สร้างสรรค์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ : น้อยกว่า 30 ปี	1	100.00	0	0.00
31 - 40 ปี	72	84.71	13	15.29
41 - 50 ปี	74	80.43	18	19.57
51 - 60 ปี	10	76.92	3	23.08
รวม	157		34	
ประสบการณ์การปฏิบัติการพยาบาล :				
น้อยกว่า 10 ปี	2	100.00	0	0.00
11 - 20 ปี	97	80.83	23	19.17
21 - 30 ปี	54	85.71	9	14.29
31 - 40 ปี	4	66.67	2	33.33
รวม	157		34	
ประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย :				
1 - 3 ปี	38	90.48	4	9.52
3 - 5 ปี	16	76.19	5	23.81
5 - 10 ปี	51	77.27	15	22.73
มากกว่า 10 ปี	52	83.87	10	16.13
รวม	157		34	

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ตัวอย่างประชากรทุกกลุ่มอายุ มีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์มากกว่าในเชิงไม่สร้างสรรค์ โดยในกลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีเพียง 1 คนและพบว่ามีแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ ส่วนในช่วงอายุอื่นพบว่า กลุ่มอายุ 31-40 ปีและ 41-50 ปี มีค่าร้อยละใกล้เคียงกัน คือ 84.71 และ 80.43 ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ กลุ่มอายุ 51-60 ปี มีค่าร้อยละ 76.92 ส่วนตัวอย่างประชากรที่มีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงไม่สร้างสรรค์ ในกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 23.08 รองลงมาตามลำดับ คือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีค่าร้อยละ 19.57 และกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีค่าร้อยละ 15.29

ตัวอย่างประชากรที่มีประสบการณ์การปฏิบัติการพยาบาลน้อยกว่า 10 ปี มีเพียง 2 คน ซึ่งพบว่ามีแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ ในกลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง 31-40 ปี มี 6 คน พบว่ามีแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ 4 คน และในเชิงไม่สร้างสรรค์ 2 คน ส่วนในกลุ่มที่มีประสบการณ์การปฏิบัติการพยาบาลระหว่าง 21-30 ปี มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 85.71 รองลงมา คือ ระหว่าง 11-20 ปี มีค่าร้อยละ 80.83 สำหรับตัวอย่างประชากรที่มีแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงไม่สร้างสรรค์ ในกลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง 11-20 ปี และระหว่าง 21-30 ปี มีค่าร้อยละใกล้เคียงกัน คือ 19.17 และ 14.29 ตามลำดับ

ลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ ของตัวอย่างประชากรที่มีประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วยระหว่าง 1 - 3 ปี มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 90.48 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีค่าร้อยละ 83.87 ส่วนกลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง 5-10 ปี และระหว่าง 3-5 ปี มีค่าร้อยละใกล้เคียงกัน คือ 77.27 และ 76.19 ตามลำดับ สำหรับลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงไม่สร้างสรรค์ในกลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง 3-5 ปี และระหว่าง 5-10 ปี มีค่าร้อยละใกล้เคียงกัน คือ 23.81 และ 22.73 ตามลำดับ รองลงมา คือ กลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าร้อยละ 16.13 และน้อยที่สุด คือ ระหว่าง 1-3 ปี มีค่าร้อยละ 9.52

ตารางที่ 10 จำนวน ค่าร้อยละ ของตัวอย่างประชากรที่มีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งใน
เชิงสร้างสรรค์และในเชิงไม่สร้างสรรค์ จำแนกตาม คุณวุฒิทางการศึกษาพยาบาล
และอื่น ๆ รวมทั้งการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหาร

ตัวอย่างประชากร	แนวคิดเชิงสร้างสรรค์		แนวคิดเชิงไม่สร้างสรรค์		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
คุณวุฒิทางการศึกษาพยาบาล : ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	84.78	7	15.72	
	ปริญญาตรี	115	82.14	25	17.86
	ปริญญาโท	3	60.00	2	40.00
	รวม	157		34	
คุณวุฒิทางการศึกษาอื่น ๆ : ปริญญาตรี	(19)	(79.17)	(5)	(20.83)	
	(1)	(100.00)	(0)	(0.00)	
	รวม	(20)	(5)		
การอบรมเกี่ยวกับการบริหาร : เคย	82	82.83	17	17.17	
	ไม่เคย	75	81.52	17	18.48
	รวม	157		34	

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง จำนวนและค่าร้อยละ ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย
ที่ศึกษาต่อในศาสตร์สาขาอื่น ๆ

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ตัวอย่างประชากร ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาพยาบาลทุก
ระดับมีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์มากกว่าในเชิงไม่สร้างสรรค์ โดยใน

กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี มีค่าร้อยละใกล้เคียงกัน คือ 84.78 และ 82.14 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโทมีทั้งหมด 5 คน พบว่ามีแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ 3 คน และในเชิงไม่สร้างสรรค์ 2 คน

ตัวอย่างประชากรที่ศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาอื่น มีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์มากกว่าในเชิงไม่สร้างสรรค์ มีค่าร้อยละ 79.17 ส่วนในระดับปริญญาโท มี 1 คน ซึ่งพบว่ามีแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์

ตัวอย่างประชากรทั้งที่เคยได้รับหรือไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหาร ต่างก็มีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์มากกว่าในเชิงไม่สร้างสรรค์ โดยกลุ่มทั้ง 2 กลุ่มมีค่าร้อยละใกล้เคียงกัน คือ 82.83 และ 81.52 ตามลำดับ

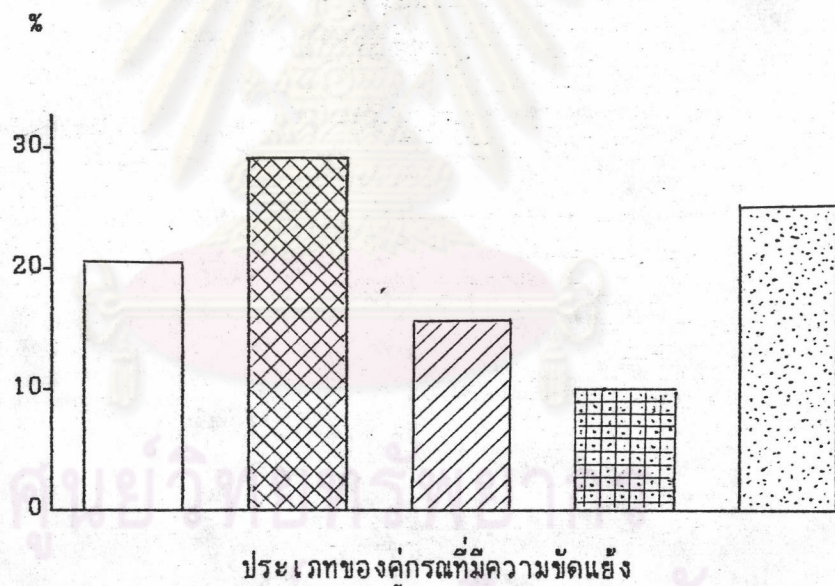
ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 คู่กรณีที่มีความขัดแย้ง

เพื่อให้การเสนอข้อมูลรัดกุมขึ้น ผู้วิจัยจึงใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

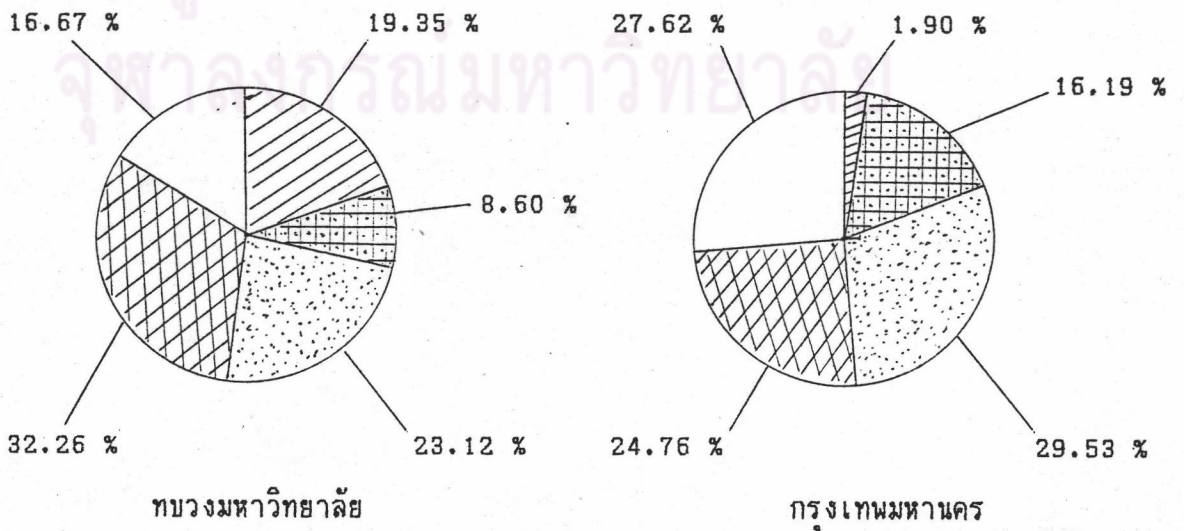
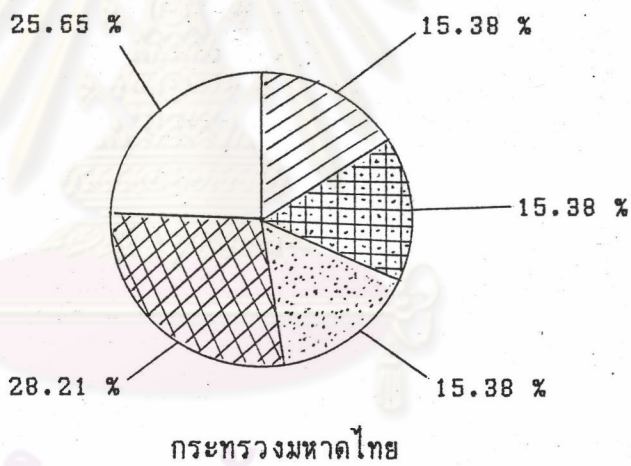
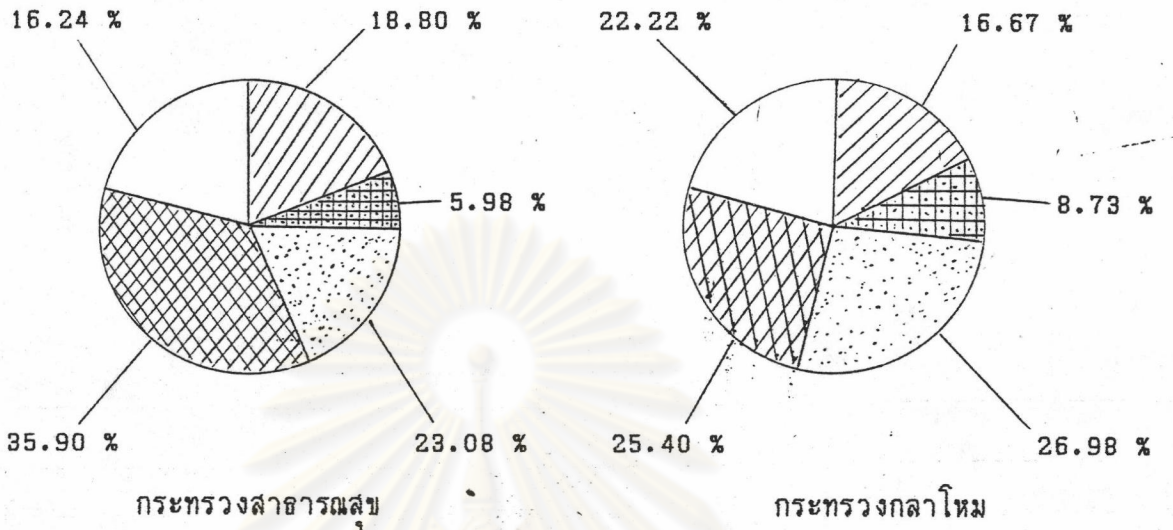
- หมายถึง ความขัดแย้งระหว่าง พยาบาลกับพยาบาล
- ▨ หมายถึง ความขัดแย้งระหว่าง พยาบาลกับแพทย์
- ▧ หมายถึง ความขัดแย้งระหว่าง บุคลากรในทีมการพยาบาล
- ▩ หมายถึง ความขัดแย้งระหว่าง บุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น
- หมายถึง ความขัดแย้งระหว่าง บุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ

แผนภูมิที่ 6 แสดงค่าร้อยละ ของคู่กรณีที่มีความขัดแย้ง



จากแผนภูมิ แสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 28.97 รองลงมาตามลำดับ คือ ระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย มีค่าร้อยละ 25.48 ระหว่างพยาบาลกับพยาบาล มีค่าร้อยละ 20.42 และระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล มีค่าร้อยละ 15.18 ส่วนความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น พบว่ามีค่าร้อยละน้อยที่สุด คือ 9.95

แผนภูมิที่ 7 แสดงค่าร้อยละ ของคู่กรณีที่มีความขัดแย้ง จำแนกตามสังกัด



จากแผนภูมิ แสดงให้เห็นว่า ในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์ มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 35.90 รองลงมาตามลำดับ คือ บุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ มีค่าร้อยละ 23.08 ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล มีค่าร้อยละ 18.80 และระหว่างพยาบาลกับพยาบาล มีค่าร้อยละ 16.24 ส่วนที่น้อยที่สุด คือ บุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น มีค่าร้อยละ 5.98

ในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลที่สังกัดกระทรวงกลาโหม ความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 26.98 รองลงมาตามลำดับ คือ ระหว่างแพทย์กับพยาบาล มีค่าร้อยละ 25.40 ระหว่างพยาบาลกับพยาบาล มีค่าร้อยละ 22.22 และระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล มีค่าร้อยละ 16.67 ส่วนที่น้อยที่สุด คือ บุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น มีค่าร้อยละ 8.73

ในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย ความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์ มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 28.21 รองลงมา คือ ระหว่างพยาบาลกับพยาบาล มีค่าร้อยละ 25.65 ส่วนความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล และระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น มีค่าร้อยละเท่ากัน คือ 15.38

ในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์ มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 32.26 รองลงมาตามลำดับ คือ บุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ มีค่าร้อยละ 23.12 ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล มีค่าร้อยละ 19.35 และระหว่างพยาบาลกับพยาบาล มีค่าร้อยละ 16.67 ส่วนที่น้อยที่สุด คือ บุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น มีค่าร้อยละ 8.60

ในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลที่สังกัดกรุงเทพมหานคร ความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 29.53 รองลงมาตามลำดับ คือ ระหว่างพยาบาลกับพยาบาล มีค่าร้อยละ 27.62 ระหว่างพยาบาลกับแพทย์ มีค่าร้อยละ 24.76 และระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น มีค่าร้อยละ 16.19 ส่วนที่น้อยที่สุด คือ ความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล มีค่าร้อยละ 1.90

ตอนที่ 4 ความขัดแย้งในหอผู้ป่วย

1. เจื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง

ตารางที่ 11 แสดงค่าร้อยละ ของเหตุการณ์ที่ระบุเจื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง จำแนกตามประเภทของคู่กรณี

เจื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง	NvsN N=117	NvsPh N=166	NTvsNT N= 87	NTvsNP N= 57	HTvsPt N=146
1. ตัวบุคคล	41.88	50.60	57.47	35.09	34.93
2. บรรยากาศในองค์การและ การบริหารงาน	39.32	36.15	28.74	43.86	36.99
3. ปัญหาการติดต่อสื่อสาร	18.80	13.25	13.79	21.05	28.08
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า เจื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ระหว่างพยาบาลกับพยาบาล ได้แก่ มูลเหตุที่เกี่ยวกับตัวบุคคล มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 41.88 รองลงมาตามลำดับคือ มูลเหตุเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การและการบริหารงาน มีค่าร้อยละ 39.32 และปัญหาการติดต่อสื่อสาร มีค่าร้อยละ 18.80

เจื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์ ได้แก่ มูลเหตุที่เกี่ยวกับตัวบุคคล มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 50.60 รองลงมาตามลำดับ คือ มูลเหตุเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การและการบริหารงาน มีค่าร้อยละ 36.15 และปัญหาการติดต่อสื่อสาร มีค่าร้อยละ 13.25

เงื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล ได้แก่ มูลเหตุที่เกี่ยวกับตัวบุคคล มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 57.47 รองลงมาตามลำดับ คือ มูลเหตุเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การและการบริหารงาน มีค่าร้อยละ 28.74 และปัญหาการติดต่อสื่อสาร มีค่าร้อยละ 13.79

เงื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล กับเจ้าหน้าที่อื่น ได้แก่ มูลเหตุที่เกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การและการบริหารงาน มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 43.86 รองลงมาตามลำดับคือ มูลเหตุเกี่ยวกับตัวบุคคล มีค่าร้อยละ 35.09 และปัญหาการติดต่อสื่อสาร มีค่าร้อยละ 21.05

เงื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ระหว่างบุคลากรในทีมสหภาพกับผู้ป่วยและญาติ ได้แก่ มูลเหตุที่เกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การและการบริหารงาน มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 36.99 รองลงมาตามลำดับ คือ มูลเหตุเกี่ยวกับตัวบุคคล มีค่าร้อยละ 34.93 และปัญหาการติดต่อสื่อสาร มีค่าร้อยละ 28.08

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 แสดงค่าร้อยละของมูลเหตุเกี่ยวกับตัวบุคคล ที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้ง
จำแนกตามประเภทของคู่กรณี

มูลเหตุเกี่ยวกับตัวบุคคล	NvsN	NvsPh	NTvsNT	NTvsNP	HTvsPt
	N= 49	N= 84	N= 50	N= 20	N= 51
1. อ่อนไหวใจคอที่ต่างกัน :					
ลักษณะนิสัย	51.02	0.00	60.00	65.00	11.77
สภาพอารมณ์	6.12	21.43	2.00	0.00	27.45
การวางอำนาจเหนือพยาบาล	0.00	26.19	0.00	0.00	5.88
ความประพฤติและกิริยามารยาท	2.04	3.57	4.00	20.00	3.92
ความรู้สึกเป็นปมด้อย	0.00	0.00	14.00	0.00	0.00
2. เข้าหมายที่ไม่สอดคล้องกัน :					
การบริการสุขภาพและการดูแลผู้ป่วย	0.00	35.71	0.00	10.00	23.53
การปฏิบัติการพยาบาล	14.29	0.00	6.00	0.00	0.00
ความต้องการศึกษาเพิ่มเติม	2.04	0.00	0.00	0.00	0.00
3. ความเชื่อและค่านิยมที่ต่างกัน :					
การรักษาพยาบาล	4.08	13.10	0.00	0.00	27.45
การปฏิบัติการพยาบาล	20.41	0.00	10.00	0.00	0.00
4. ปัญหาการกู่หนี้มลิ้น	0.00	0.00	4.00	5.00	0.00
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

จากตาราง แสดงให้เห็นว่ามูลเหตุเกี่ยวกับตัวบุคคลที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้งระหว่างพยาบาล กับ พยาบาล คือ ลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน มีค่าร้อยละสูงสุดเท่ากับ 51.02 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การชอบจับผิด ความเห็นแก่ตัวและเอาเปรียบ ความไม่รับผิดชอบ การไม่ตรงต่อเวลาและไม่รักษาเวลาโดยเฉพาะเรื่องการรับส่งเวร การเกี่ยงงาน ความไม่มีน้ำใจ การวุ่นวายในเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น และการไม่ชอบบุคลิกภาพซึ่งกันและกัน รองลงมา คือ การมีความเชื่อและค่านิยมในเรื่องการปฏิบัติการพยาบาลต่างกัน

มีค่าร้อยละ 20.41 และน้อยที่สุด คือ การมีเป้าหมายในเรื่องความต้องการศึกษาเพิ่มเติมไม่สอดคล้องกัน รวมทั้งความประพฤติและกิริยามารยาทที่ไม่เหมาะสม มีค่าร้อยละ 2.04

มูลเหตุเกี่ยวกับตัวบุคคลที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์ คือ การมีเป้าหมายในเรื่องการบริการสุขภาพและการดูแลผู้ป่วยไม่สอดคล้องกัน มีค่าร้อยละสูงสุด เท่ากับ 35.71 รองลงมา คือ การวางอำนาจเหนือพยาบาล มีค่าร้อยละ 26.19 และน้อยที่สุด คือ ความประพฤติและกิริยามารยาทที่ไม่เหมาะสม มีค่าร้อยละ 3.57

มูลเหตุเกี่ยวกับตัวบุคคลที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้ง ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล คือ ลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน มีค่าร้อยละสูงสุดเท่ากับ 60.00 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ ความไม่มีน้ำใจ การนินทา ความไม่รับผิดชอบ การไม่ตรงต่อเวลา และไม่รักษาเวลาโดยเฉพาะเรื่องการรับส่งเวร ความเห็นแก่ตัวและเอาเปรียบ การจู้จี้ข่มขู่ ไม่เกรงใจ และการไม่ชอบบุคลิกภาพซึ่งกันและกัน การเกียจงาน การชอบจับผิด รองลงมา คือ ความรู้สึกเป็นปมค้อยของบุคลากรพยาบาลที่ไม่ใช่พยาบาลวิชาชีพ มีค่าร้อยละ 14.00 และน้อยที่สุด คือ สภาพอารมณ์ที่ต่างกัน ได้แก่ ความใจร้อน เอาแต่ใจ และเจ้าอารมณ์ มีค่าร้อยละ 2.00

มูลเหตุเกี่ยวกับตัวบุคคลที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้ง ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น คือ ลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน มีค่าร้อยละสูงสุด เท่ากับ 65.00 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ ความเห็นแก่ตัวและเอาเปรียบ การนินทา การเกียจงาน รองลงมา คือ ความประพฤติและกิริยามารยาทที่ไม่เหมาะสม มีค่าร้อยละ 20.00 และน้อยที่สุดคือ ปัญหาการกั๊กนิ้มสิน มีค่าร้อยละ 5.00

มูลเหตุเกี่ยวกับตัวบุคคลที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ คือ การมีความเชื่อและค่านิยมในเรื่องการรักษาพยาบาลต่างกัน และสภาพอารมณ์ที่ต่างกัน มีค่าร้อยละสูงสุดเท่ากัน เท่ากับ 27.45 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ ความใจร้อน เอาแต่ใจ เจ้าอารมณ์ การมีขีดความอดทนต่อความเจ็บปวดต่ำ รองลงมา คือ การมีเป้าหมายในเรื่องการรักษาพยาบาลไม่สอดคล้องกัน มีค่าร้อยละ 23.53 และน้อยที่สุด คือ การมีความประพฤติและกิริยามารยาทที่ไม่เหมาะสม มีค่าร้อยละ 3.92

ตารางที่ 13 แสดงค่าร้อยละ ของมูลเหตุเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การและการบริหารงานที่เป็นเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง จำแนกตามประเภทของคู่กรณี

มูลเหตุเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การ และการบริหารงาน	NvsN	NvsPh	NTvsNT	NTvsNP	HTvsPt
	N= 46	N= 60	N= 25	N= 25	N= 54
ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	36.96	26.67	60.00	76.00	3.70
ปัญหาเกี่ยวกับระบบงาน	30.43	51.66	28.00	4.00	83.34
ปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากร	13.04	20.00	0.00	4.00	11.11
ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงาน	19.57	1.67	12.00	16.00	1.85
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

จากตาราง แสดงให้เห็นว่ามูลเหตุเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การและการบริหารงานที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้ง ระหว่างพยาบาลกับพยาบาล คือ ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีค่าร้อยละสูงสุด เท่ากับ 36.96 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การปฏิบัติงานบกพร่องไม่เรียบร้อย ปฏิบัติงานล่าช้า และงานซ้ำซ้อน รองลงมา คือ ปัญหาเกี่ยวกับระบบงาน มีค่าร้อยละ 30.43 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อตกลงที่กำหนดไว้ ปัญหาการแลกเปลี่ยนเวร เช่น การปฏิเสธและการไม่รับผิดชอบมาเข้าเวร และปัญหาการแทนเวรในกรณีที่ผู้เข้าเวรเจ็บป่วยกระทันหัน และน้อยที่สุด คือ ปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากร มีค่าร้อยละ 13.04 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ จำนวนพยาบาลน้อยไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ป่วยเตียงรับผู้ป่วยมีจำนวนไม่เพียงพอ การขอยืมของเครื่องใช้ระหว่างหอผู้ป่วย การตรวจรับของ และการแข่งขันให้ได้มาซึ่งตำแหน่งและขึ้นเงินเดือน

มูลเหตุเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การและการบริหารงาน ที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์ คือ ปัญหาเกี่ยวกับระบบงาน มีค่าร้อยละสูงสุด เท่ากับ 51.66

ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อตกลงที่กำหนดไว้ ปัญหาการตามแพทย์ เช่น ตามแล้วไม่พบ ตามแล้วไม่มา ตามแล้วมาช้ามาก เป็นต้น การที่แพทย์เซ็นต์ชื่อทิ้งไว้ในใบสั่งยาแล้วให้พยาบาลเขียนชื่อและจำนวนยาให้ผู้ป่วยเอง รวมทั้งการที่แพทย์ไม่เข้าใจระบบงานของพยาบาล รองลงมา คือ ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีค่าร้อยละ 26.67 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การปฏิบัติงานบกพร่องไม่เรียบร้อย ปฏิบัติงานล่าช้า งานซ้ำซ้อน และน้อยที่สุด คือ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงาน มีค่าร้อยละ 1.67 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การข้ามขั้นตอนการบริหารงาน

มูลเหตุเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การและการบริหารงาน ที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล คือ ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีค่าร้อยละสูงสุดเท่ากับ 60.00 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง การไม่พอใจงานที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานบกพร่องไม่เรียบร้อย ปฏิบัติงานล่าช้า และปฏิบัติงานข้ามขั้นตอน รองลงมา คือ ปัญหาเกี่ยวกับระบบงาน มีค่าร้อยละ 28.00 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อตกลงที่กำหนดไว้ ปัญหาการแลกเปลี่ยนเวร เช่น การปฏิเสธและการไม่รับผิดชอบมาเข้าเวร รวมทั้งปัญหาการแทนเวรในกรณีที่มีผู้เข้าเวรเจ็บป่วยกระทันหัน และน้อยที่สุด คือ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงาน มีค่าร้อยละ 12.00 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การควบคุมการปฏิบัติงานที่เข้มงวดมากเกินไป และปัญหาการจัดเวรไม่เป็นที่พอใจของผู้ที่เข้าเวร

มูลเหตุเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การและการบริหารงาน ที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น คือ ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีค่าร้อยละสูงสุด เท่ากับ 76.00 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง การที่ปลุกแล้วไม่ยอมตื่นขณะที่เข้าเวรนอน การปฏิบัติงานบกพร่องไม่เรียบร้อย การไม่จัดลำดับความสำคัญของงาน ปฏิบัติงานล่าช้า และงานซ้ำซ้อน รองลงมา คือ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงาน มีค่าร้อยละ 16.00 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ ความไม่เสมอภาคในการปฏิบัติงาน และการจัดเวรไม่เป็นที่พอใจของผู้เข้าเวร และน้อยที่สุดมีค่าร้อยละเท่ากัน คือ 4.00 ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับระบบงาน และปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากร ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ ขั้นตอนของงานที่มากเกินไปทำให้ยุ่งยากและสับสนต่อการปฏิบัติ เช่น การเบิกอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ที่จำเป็นนอกเวลาราชการ อุปกรณ์เครื่องมือใช้ทางการแพทย์ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะเครื่องถ่ายภาพรังสีเคลื่อนที่

มูลเหตุเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การและการบริหารงาน ที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมสัมพันธ์กับผู้ป่วยและญาติ คือ ปัญหาเกี่ยวกับระบบงาน มีค่าร้อยละสูงสุด เท่ากับ 83.34 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงพยาบาล โดยเฉพาะเวลาเยี่ยมผู้ป่วย รองลงมา คือ ปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากร มีค่าร้อยละ 11.11 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ ห้องพิเศษมีจำนวนไม่เพียงพอ จำนวนพยาบาลน้อยไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ป่วย และการที่ผู้ป่วยมีเงินไม่พอจ่ายค่ารักษาพยาบาล และน้อยที่สุดคือ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงาน มีค่าร้อยละ 1.85 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การจัดเลี้ยงบนหอผู้ป่วย



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 แสดงค่าร้อยละ ของมูลเหตุที่เกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสาร ที่เป็นเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง จำแนกตามประเภทของคู่กรณี

มูลเหตุที่เกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสาร	NvsN	NvsPh	NTvsNT	NTvsNP	HTvsPt
	N= 22	N= 22	N= 12	N= 12	N= 41
1. การใช้คำพูด และการสื่อความหมาย	50.00	81.82	66.66	25.00	48.78
2. การเข้าใจความหมาย	45.45	13.64	16.67	33.33	29.27
3. สภาพร่างกาย และ/หรือ อารมณ์ อยู่ในภาวะไม่ปกติ	4.55	0.00	16.67	33.33	21.95
4. ลักษณะโครงสร้างขององค์การที่ซับซ้อน	0.00	4.54	0.00	8.34	0.00
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า มูลเหตุเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสาร ที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับพยาบาล คือ การใช้คำพูดและการสื่อความหมาย มีค่าร้อยละสูงสุด เท่ากับ 50.00 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การใช้คำพูดไม่เหมาะสมไม่ไพเราะ การใช้คำพูดหรือข้อความไม่ชัดเจน ไม่รัดกุม และการไม่แจ้งข้อมูลข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า รองลงมา คือ เรื่องของการเข้าใจความหมาย มีค่าร้อยละ 45.45 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การที่มีความเข้าใจไม่ตรงกัน และน้อยที่สุด คือ เรื่องของสภาพร่างกาย และ/หรือ อารมณ์ ของคู่กรณีอยู่ในภาวะไม่ปกติ มีค่าร้อยละ 4.55 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ เหนื่อยและเครียด

มูลเหตุเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสาร ที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์ คือ การใช้คำพูดและการสื่อความหมาย มีค่าร้อยละสูงสุด เท่ากับ 81.82 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การใช้คำพูดไม่เหมาะสมไม่ไพเราะ การใช้คำพูดหรือข้อความไม่

ชัดเจนไม่รัดกุม การไม่ทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น การสั่งการรักษาทางโทรศัพท์ รองลงมา คือ เรื่องของการเข้าใจความหมาย มีค่าร้อยละ 13.64 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การที่มีความเข้าใจไม่ตรงกัน และน้อยที่สุด คือ ลักษณะโครงสร้างขององค์การที่ซับซ้อน มีค่า ร้อยละ 4.54 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การติดต่อมีหลายขั้นตอน ทำให้เกิดปัญหาในการ ปรีกษาแพทย์

มูลเหตุเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสาร ที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้งระหว่าง บุคลากรในทีมการพยาบาล คือ การใช้คำพูดและการสื่อความหมาย มีค่าร้อยละสูงสุด เท่ากับ 66.66 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การใช้คำพูดไม่เหมาะสมไม่ไพเราะ รองลงมา คือ เรื่องของการเข้าใจความหมาย และสภาพร่างกาย และ/หรือ อารมณ์อยู่ในภาวะไม่ปกติ มีค่า ร้อยละเท่ากัน คือ 16.67 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การที่มีความเข้าใจไม่ตรงกัน และ สภาพร่างกายที่เหนื่อย

มูลเหตุเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสาร ที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้งระหว่าง บุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น คือ เรื่องของการเข้าใจความหมายและสภาพร่างกาย และ/หรือ อารมณ์ ที่อยู่ในภาวะไม่ปกติ มีค่าร้อยละเท่ากัน คือ 33.33 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน และการไม่สอบถามความเข้าใจ ตลอดจนเรื่องของสภาพ ร่างกายที่เห็นดเห็น้อย รองลงมา คือ การใช้คำพูดและการสื่อความหมาย มีค่าร้อยละ 25.00 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การใช้คำพูดไม่เหมาะสมไม่ไพเราะ การแจ้งข้อมูล และข่าวสาร ที่จำเป็นซ้ำเกินไป รวมทั้งการไม่แจ้งข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น และน้อยที่สุด คือ ลักษณะ โครงสร้างขององค์การที่ซับซ้อนทำให้เกิดความสับสน มีค่าร้อยละ 8.34 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ ปัญหาการส่งสิ่งส่งตรวจเพื่อชันสูตรโรค

มูลเหตุเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสาร ที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้งระหว่าง บุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ คือ การใช้คำพูดและการสื่อความหมาย มีค่าร้อยละสูงสุด เท่ากับ 48.78 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การใช้คำพูดไม่เหมาะสมไม่ไพเราะ การใช้ คำพูดหรือข้อความไม่ชัดเจนไม่รัดกุม และการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น รองลงมา ตามลำดับ คือ เรื่องของการเข้าใจความหมาย มีค่าร้อยละ 29.27 และสภาพร่างกาย และ/หรือ อารมณ์ที่อยู่ในภาวะไม่ปกติ มีค่าร้อยละ 21.95 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การที่มีความเข้าใจไม่ตรงกัน มีความเจ็บปวดและความวิตกกังวล

2. การรับรู้และความรู้สึกขัดแย้ง

ตารางที่ 15 แสดงค่าร้อยละ ของข้อมูลการรับรู้และความรู้สึกขัดแย้งของคณาจารย์ที่มีความขัดแย้ง และการรับรู้ความขัดแย้งของตัวอย่างประชากร จำแนกตามประเภทของคณาจารย์

การรับรู้และความรู้สึกขัดแย้ง	NvsN	NvsPh	NTvsNT	NTvsNP	HTvsPt
	N=117	N=166	N= 87	N= 57	N=146
การรับรู้และความรู้สึกขัดแย้งของคณาจารย์ :					
ทั้ง 2 ฝ่ายรับรู้และมีความรู้สึกขัดแย้ง	88.03	76.51	82.90	77.19	64.38
รับรู้และรู้สึกขัดแย้งเพียงฝ่ายเดียว	11.97	23.49	17.10	22.81	35.62
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

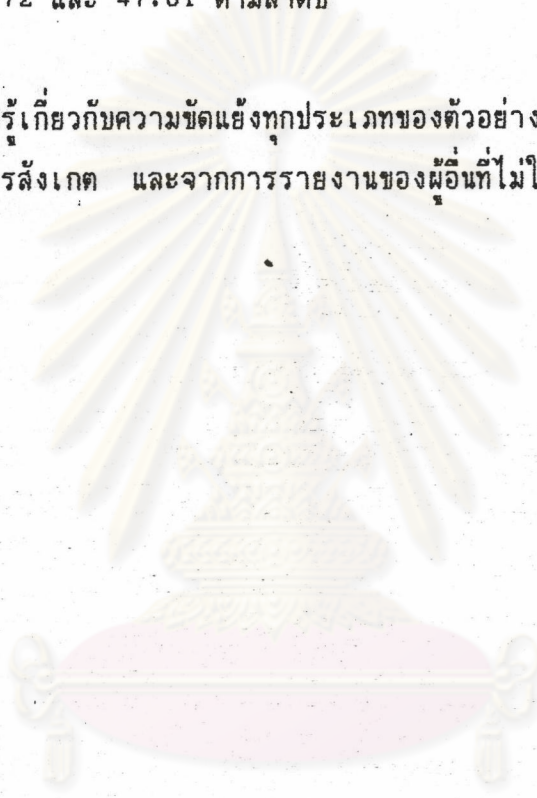
การรับรู้ความขัดแย้งของตัวอย่างประชากร :

จากการรายงานของคณาจารย์	47.01	68.67	48.72	59.65	88.22
รับรู้ด้วยตนเองโดยการสังเกต	37.61	27.11	35.95	29.82	30.14
จากผู้อื่นที่ไม่ใช่คณาจารย์เป็นผู้บอก	15.38	4.22	15.33	10.53	11.64
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น คณาจารย์ทั้ง 2 ฝ่ายต่างรับรู้ และรู้สึกขัดแย้งซึ่งกันและกันมากกว่าการรับรู้และรู้สึกขัดแย้งเพียงฝ่ายเดียวทุกคู่ โดยความขัดแย้ง ระหว่างพยาบาลกับพยาบาล มีค่าร้อยละสูงสุดคือ 88.03 รองลงมาตามลำดับคือ ความขัดแย้ง ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล มีค่าร้อยละ 82.90 ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล กับเจ้าหน้าที่อื่น มีค่าร้อยละ 77.19 ระหว่างพยาบาลกับแพทย์ มีค่าร้อยละ 76.51 และ ระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ มีค่าร้อยละ 64.38

ตัวอย่างประชากรจะรับรู้เกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทุกประเภท จากการรายงานของคู่กรณี โดยความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์ มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 68.67 รองลงมา คือ ความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น และระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ มีค่าร้อยละใกล้เคียงกัน คือ 59.65 และ 58.22 ตามลำดับ ความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล และระหว่างพยาบาลกับพยาบาล มีค่าร้อยละใกล้เคียงกัน คือ 48.72 และ 47.01 ตามลำดับ

การรับรู้เกี่ยวกับความขัดแย้งทุกประเภทของตัวอย่างประชากรอันดับต่อมา คือ รับรู้ด้วยตนเองจากการสังเกต และจากการรายงานของผู้อื่นที่ไม่ใช่คู่กรณีตามลำดับ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. การแสดงพฤติกรรมขัดแย้ง

ตารางที่ 16 แสดงค่าร้อยละ ของพฤติกรรมที่คู่กรณีแสดงออกขณะมีความขัดแย้ง จำแนกตามประเภทของคู่กรณี

การแสดงพฤติกรรม	NvvsN N=117	NvvsPh N=166	NTvsNT N= 87	NTvsNP N= 57	HTvsPt N=146
1. ทั้ง 2 ฝ่ายต่างแสดงพฤติกรรม	42.73	46.99	47.35	36.37	34.25
พฤติกรรมที่แสดง :					
โต้เถียงเสียงดังรวมทั้งใช้คำพูด	(57.14)	(50.90)	(50.82)	(54.79)	(48.63)
และกิริยาไม่เหมาะสม					
โกรธ	(35.17)	(36.59)	(39.60)	(30.71)	(38.80)
ก้าวร้าว คุกคาม	(7.69)	(11.12)	(9.58)	(14.50)	(12.02)
ร้องไห้	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.55)
หงุดหงิด	(0.00)	(1.39)	(0.00)	(0.00)	(0.00)
2. แสดงพฤติกรรมเพียงฝ่ายเดียว	28.21	34.94	32.16	43.60	56.16
พฤติกรรมที่แสดง :					
โกรธ	(44.90)	(28.08)	(50.36)	(57.22)	(31.79)
โต้เถียงเสียงดังรวมทั้งใช้คำพูด	(40.82)	(40.26)	(44.51)	(26.11)	(47.02)
และกิริยาไม่เหมาะสม					
ก้าวร้าว คุกคาม	(12.24)	(17.14)	(5.13)	(6.67)	(21.19)
หงุดหงิด อึดอัด และคับใจ	(2.04)	(14.52)	(0.00)	(10.00)	(0.00)
3. ทั้ง 2 ฝ่ายไม่ได้แสดงพฤติกรรม	29.06	18.07	20.49	20.03	9.59
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ค่าร้อยละของพฤติกรรมในข้อนั้น

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างพยาบาลกับพยาบาล คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายจะแสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมา มีค่าร้อยละสูงสุด 42.73 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การแสดงพฤติกรรมโต้เถียงกันเสียงดัง และใช้คำพูดรวมทั้งแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 57.14 รองลงมา คือ แสดงอาการโกรธ มีค่าร้อยละ 35.17 และที่น้อยที่สุด คือ การก้าวร้าวคุกคาม มีค่าร้อยละ 7.69 การแสดงพฤติกรรมขัดแย้งอันดับรองลงมา คือ การที่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายไม่ได้แสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมา และการที่คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดแสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมาเพียงฝ่ายเดียว มีค่าร้อยละใกล้เคียงกัน คือ 29.06 และ 28.21 ตามลำดับ

เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างพยาบาลกับแพทย์ คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายจะแสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมา มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 46.99 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การแสดงพฤติกรรมโต้เถียงกันเสียงดัง และใช้คำพูดรวมทั้งแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 50.90 รองลงมา คือ การแสดงอาการโกรธ มีค่าร้อยละ 36.59 และที่น้อยที่สุด คือ อาการหงุดหงิด มีค่าร้อยละ 1.39 การแสดงพฤติกรรมขัดแย้งอันดับรองลงมา คือ การที่คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดแสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมาเพียงฝ่ายเดียว มีค่าร้อยละ 34.94 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การแสดงพฤติกรรมโต้เถียงเสียงดัง และใช้คำพูดรวมทั้งกิริยาที่ไม่เหมาะสม มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 40.26 รองลงมา คือ การแสดงอาการโกรธ มีค่าร้อยละ 28.08 และการแสดงพฤติกรรมขัดแย้งที่น้อยที่สุดคือ การที่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายไม่ได้แสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมา มีค่าร้อยละ 18.07

เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายจะแสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมา มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 47.35 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การแสดงพฤติกรรมโต้เถียงกันเสียงดัง และใช้คำพูดรวมทั้งแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม มีค่าร้อยละ 50.82 รองลงมา คือ การแสดงอาการโกรธ มีค่าร้อยละ 39.60 และที่น้อยที่สุด คือ การก้าวร้าวคุกคาม มีค่าร้อยละ 9.58 การแสดงพฤติกรรมขัดแย้งอันดับรองลงมา คือ การที่คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดแสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมาเพียงฝ่ายเดียว มีค่าร้อยละ 34.94 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การแสดงอาการโกรธ มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 50.36 รองลงมา คือ การโต้เถียงเสียงดังและใช้คำพูดรวมทั้งกิริยาที่ไม่เหมาะสม มีค่าร้อยละ 44.51 และการแสดงพฤติกรรมขัดแย้งที่น้อยที่สุด คือ การที่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายไม่ได้แสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมา มีค่าร้อยละ 20.49

เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดจะแสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมาเพียงฝ่ายเดียว มีค่าร้อยละสูงสุดคือ 43.60 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การแสดงอาการโกรธ มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 57.22 รองลงมา คือ การโต้เถียงเสียงดัง และใช้คำพูดรวมทั้งแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม มีค่าร้อยละ 26.11 และน้อยที่สุด คือ การก้าวร้าวคุกคาม มีค่าร้อยละ 6.67 การแสดงพฤติกรรมขัดแย้งอันดับรองลงมา คือ การที่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายต่างก็แสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมา มีค่าร้อยละ 34.94 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การแสดงพฤติกรรมโต้เถียงกันเสียงดัง และใช้คำพูดรวมทั้งกิริยาที่ไม่เหมาะสม มีค่าร้อยละ 54.79 รองลงมา คือ การแสดงอาการโกรธ มีค่าร้อยละ 30.71 และการแสดงพฤติกรรมขัดแย้งที่น้อยที่สุด คือ การที่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายไม่ได้แสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมา มีค่าร้อยละ 20.03

เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดจะแสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมาเพียงฝ่ายเดียว มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 56.16 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การแสดงพฤติกรรมโต้เถียงเสียงดังและใช้คำพูดรวมทั้งแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม มีค่าร้อยละสูงสุดคือ 47.02 รองลงมาคือ การแสดงอาการโกรธ คิดเป็นร้อยละ 31.79 และน้อยที่สุด คือ การก้าวร้าวคุกคาม มีค่าร้อยละ 21.19 การแสดงพฤติกรรมขัดแย้งอันดับรองลงมา คือ การที่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายต่างก็แสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมา มีค่าร้อยละ 34.25 ซึ่งจากข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ การแสดงพฤติกรรมโต้เถียงกันเสียงดัง และใช้คำพูดรวมทั้งกิริยาที่ไม่เหมาะสม มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 48.63 รองลงมา คือ การแสดงอาการโกรธ มีค่าร้อยละ 38.80 และการแสดงพฤติกรรมขัดแย้งที่น้อยที่สุด คือ การที่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายไม่ได้แสดงพฤติกรรมความไม่พึงพอใจออกมา มีค่าร้อยละ 9.59

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 แสดงค่าร้อยละ ของการแสดงท่าทีของคู่กรณีภายหลังที่ความขัดแย้งผ่านพ้นไปแล้ว
จำแนกตามประเภทของคู่กรณี

การแสดงท่าที	NvvsN N=117	NvvsPh N=166	NTvsNT N= 87	NTvsNP N= 57	HTvsPt N=146
เฉย ๆ	31.12	35.45	33.04	43.64	49.38
มีนชา เฉยเมย	27.55	26.54	32.64	9.60	18.83
พยายามหาทางปรับความเข้าใจซึ่งกันและกัน	15.31	17.27	8.93	37.16	15.74
พยายามศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลและเนื้อหา	8.16	10.20	6.48	2.97	11.42
ความรู้มาอ้างอิงหรือสนับสนุนแนวคิดตนเอง					
แบ่งพรรคแบ่งพวกตั้งตนเป็นศัตรูซึ่งกันและกัน	8.68	3.87	9.39	5.37	3.09
ทับถมความคิดเห็นและการกระทำของอีกฝ่าย	9.18	6.67	9.52	0.63	1.54
พยายามหลบเลี่ยงไม่ให้พบกัน	0.00	0.00	0.00	0.63	0.00
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า เมื่อเหตุการณ์ขัดแย้งผ่านพ้นไปแล้ว คู่กรณีทุกประเภทต่างมีท่าทีเฉย ๆ ต่อกัน มีค่าร้อยละสูงสุด เรียงตามลำดับจาก ความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น ระหว่างพยาบาลกับแพทย์ ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล และระหว่างพยาบาลกับพยาบาล คือ 49.38, 43.64, 35.45, 33.04, และ 31.12 ท่าทีที่รองลงมา คือ คู่กรณีทุกประเภทจะมีท่าทีมีนชาเฉยเมยต่อกัน คิดเป็นร้อยละเรียงตามลำดับจาก ความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลระหว่างพยาบาลกับพยาบาล ระหว่างพยาบาลกับแพทย์ และระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ คือ 32.64, 27.55, 26.54, และ 18.83 ยกเว้น ความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่นจะพยายามหาทางปรับความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีค่าร้อยละ 37.16

ตารางที่ 18 แสดงค่าร้อยละ ของลักษณะความร่วมมือ ที่คู่กรณีแสดงออกภายหลังที่ความขัดแย้ง ผ่านพ้นไปแล้ว จำแนกตามประเภทของคู่กรณี

ลักษณะความร่วมมือ	NvsN N=117	NvsPh N=166	NTvsNT N= 87	NTvsNP N= 57	HTvsPt N=146
ปกติ	63.25	68.07	56.18	66.88	64.38
ลดน้อยลง	27.35	20.48	34.60	28.36	26.03
มีการต่อต้านและขัดขวางซึ่งกันและกัน	7.69	4.22	9.22	4.76	7.53
มีการรุกราน และก้าวร้าวงานของอีกฝ่าย	1.71	1.81	0.00	0.00	0.00
ไม่ได้เกี่ยวข้องกับอีก	0.00	5.42	0.00	0.00	2.06
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า เมื่อเหตุการณ์ขัดแย้งผ่านไปแล้ว ลักษณะความร่วมมือของคู่กรณีทุกประเภทเป็นปกติ มีค่าร้อยละสูงสุด เรียงตามลำดับจาก ความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์ ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น ระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ ระหว่างพยาบาลกับพยาบาล และระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล คือ 68.07, 66.88, 64.38, 63.25, และ 56.18 รองลงมา คือ ลักษณะความร่วมมือของคู่กรณีทุกประเภทจะลดน้อยลง มีค่าร้อยละเรียงตามลำดับจาก ความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น ระหว่างพยาบาลกับพยาบาล ระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ และระหว่างพยาบาลกับแพทย์ คือ 34.60, 28.36, 27.35, 26.03, และ 20.48

ตารางที่ 19 แสดงค่าร้อยละ ของพฤติกรรมกรรปฏิบัติงานของคู้กรณื ภายหลังที่ความขัดแย้งผ่านพ้นไปแล้ว จำแนกตามประเภทของคู้กรณื

พฤติกรรมกรรปฏิบัติงาน	NvsN N=117	NvsPh N=166	NTvsNT N= 87	NTvsNP N= 57	HTvsPt N=146
ปกติ	70.94	94.58	72.04	71.62	97.60
เฉื่อยชาลง	11.97	2.71	11.21	11.34	0.00
ขาดความรับผิดชอบ	5.98	1.21	8.89	7.52	0.00
ขอโอนย้ายหน่วยงาน	5.13	0.60	3.20	3.57	0.00
มาทำงานสายผิดปกติ	3.42	0.00	3.20	3.57	0.00
ขอลาหยุดงาน	2.56	0.90	1.46	2.38	0.00
ขอย้ายออกจากโรงพยาบาล	0.00	0.00	0.00	0.00	2.40
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า เมื่อเหตุการณ์ขัดแย้งผ่านไปแล้ว พฤติกรรมกรรปฏิบัติงานของคู้กรณืทุกประเภทเป็นปกติ มีค่าร้อยละสูงสุด เรียงตามลำดับจาก ความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ ระหว่างพยาบาลกับแพทย์ ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น และระหว่างพยาบาลกับพยาบาล คือ 97.60, 94.58, 72.04, 71.62, และ 70.94

4. การจัดการกับความขัดแย้ง

ตารางที่ 20 แสดงค่าร้อยละของวิธีต่าง ๆ ที่ตัวอย่างประชากรใช้จัดการกับความขัดแย้งจำแนกตามประเภทของคู่กรณี

วิธีจัดการกับความขัดแย้ง	NvsN N=117	NvsPh N=166	NTvsNT N= 87	NTvsNP N= 57	HTvsPt N=146
วิธีแก้ปัญหา	25.64	3.61	13.01	7.02	8.22
วิธีบังคับ	0.00	0.00	6.52	12.28	1.37
วิธีไกล่เกลี่ย	0.00	3.01	0.00	7.02	4.11
วิธีหลบเลี่ยง	0.00	0.00	0.00	5.26	2.05
วิธีไกล่เกลี่ย ร่วมกับ วิธีแก้ปัญหา	13.68	33.74	4.88	3.51	26.72
วิธีหลบเลี่ยง ร่วมกับ วิธีบังคับ	0.00	0.00	26.86	7.02	0.00
วิธีหลบเลี่ยง ร่วมกับ วิธีไกล่เกลี่ย	0.00	3.61	0.00	0.00	12.33
วิธีหลบเลี่ยง ร่วมกับ วิธีแก้ปัญหา	0.00	4.22	7.61	12.28	0.00
วิธีบังคับ ร่วมกับ วิธีไกล่เกลี่ย	9.40	0.00	0.00	12.28	0.00
วิธีบังคับ ร่วมกับ วิธีแก้ปัญหา	0.00	0.00	18.71	8.77	0.00
วิธีหลบเลี่ยง ร่วมกับ วิธีหลบหลีก	0.00	2.41	3.51	0.00	0.00
วิธีหลบหลีก ร่วมกับ วิธีแก้ปัญหา	0.00	3.61	0.00	0.00	0.00
วิธีหลบหลีก ร่วมกับ วิธีบังคับ	2.56	0.00	0.00	0.00	0.00
วิธีแก้ปัญหา วิธีบังคับและวิธีไกล่เกลี่ย	35.90	13.86	0.00	17.54	43.15
วิธีหลบเลี่ยง วิธีไกล่เกลี่ยและวิธีแก้ปัญหา	0.00	12.82	21.10	10.87	0.00
วิธีหลบเลี่ยง วิธีบังคับและวิธีไกล่เกลี่ย	0.00	0.00	11.54	3.51	0.00
วิธีหลบเลี่ยง วิธีบังคับและวิธีแก้ปัญหา	0.00	7.22	0.00	0.00	0.00
วิธีหลบเลี่ยง วิธีหลบหลีกและวิธีบังคับ	0.00	3.61	0.00	0.00	0.00
วิธีหลบเลี่ยง วิธีหลบหลีกและวิธีแก้ปัญหา	0.00	0.00	0.00	0.00	2.05
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างพยาบาล กับพยาบาล ตัวอย่างประชากรจะใช้วิธีแก้ปัญหาพร้อมกับวิธีบังคับและวิธีไกล่เกลี่ยจัดการกับความขัดแย้ง มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 35.90 รองลงมา คือ วิธีแก้ปัญหาอย่างเดียว มีค่าร้อยละ 25.64 และน้อยที่สุด คือ วิธีหลบหลีกพร้อมกับวิธีบังคับ มีค่าร้อยละ 2.56

ตัวอย่างประชากรจะใช้วิธีไกล่เกลี่ย ร่วมกับวิธีแก้ปัญหาจัดการกับความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์ มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 33.74 รองลงมาคือ วิธีหลบเลื่อนร่วมกับวิธีไกล่เกลี่ย และวิธีแก้ปัญหา มีค่าร้อยละ 21.10 และน้อยที่สุด คือ วิธีหลบเลื่อนร่วมกับวิธีหลบหลีก มีค่าร้อยละ 2.41

เมื่อมีความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล ตัวอย่างประชากรจะใช้วิธีบังคับ ร่วมกับวิธีหลบเลื่อนจัดการกับความขัดแย้ง มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 26.86 รองลงมา คือ วิธีบังคับร่วมกับวิธีแก้ปัญหา มีค่าร้อยละ 18.71 และน้อยที่สุด คือ วิธีไกล่เกลี่ยร่วมกับวิธีแก้ปัญหา มีค่าร้อยละ 4.88

ตัวอย่างประชากรจะใช้วิธีแก้ปัญหาร่วมกับวิธีบังคับและวิธีไกล่เกลี่ย จัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 17.54 รองลงมา คือ วิธีบังคับร่วมกับวิธีไกล่เกลี่ย วิธีหลบเลื่อนร่วมกับวิธีแก้ปัญหา และวิธีบังคับอย่างเดียว มีค่าร้อยละเท่ากัน คือ 12.28 และน้อยที่สุด คือ วิธีหลบเลื่อนร่วมกับวิธีหลบหลีก วิธีไกล่เกลี่ยร่วมกับวิธีแก้ปัญหา และวิธีหลบเลื่อนร่วมกับวิธีบังคับและร่วมกับวิธีไกล่เกลี่ย ซึ่งมีค่าร้อยละเท่ากัน คือ 3.51

สำหรับความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ ตัวอย่างประชากรจะใช้วิธีแก้ปัญหาร่วมกับวิธีบังคับและวิธีไกล่เกลี่ยจัดการ มีค่าร้อยละสูงสุดคือ 43.15 รองลงมา คือ วิธีไกล่เกลี่ยร่วมกับวิธีแก้ปัญหา มีค่าร้อยละ 26.72 และน้อยที่สุด คือ วิธีบังคับอย่างเดียว มีค่าร้อยละ 1.37

5. ผลที่เกิดขึ้นตามมาภายหลังจัดการกับความขัดแย้ง

ตารางที่ 21 แสดงค่าร้อยละ ของผลที่เกิดขึ้นตามมาภายหลังที่ตัวอย่างประชากร ได้จัดการกับความขัดแย้งแล้ว จำแนกตามประเภทของคู่กรณี

ผลที่เกิดขึ้นตามมา	NvsN N=117	NvsPh N=166	NTvsNT N= 87	NTvsNP N= 57	HTvsPt N=146
การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานมี ประสิทธิภาพมากขึ้น	25.73	8.49	21.99	25.16	5.73
ทั้ง 2 ฝ่ายมีความเข้าใจซึ่งกันและกันดีขึ้น	22.22	16.67	14.27	16.84	27.51
ความขัดแย้งลดลง แต่ยังไม่หมดสิ้นไป แต่ก็ไม่ทำให้การปฏิบัติงานแย่ลง	4.09	24.53	12.75	5.16	3.72
คุณภาพของการให้บริการดีขึ้น	7.31	13.21	18.33	23.90	13.75
ผู้ป่วยได้รับประโยชน์	20.47	19.18	19.39	17.34	16.05
ทุกฝ่ายได้รับความพอใจ	9.36	9.36	9.90	11.60	22.35
ได้ประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย	6.14	3.46	2.83	0.00	10.89
ฝ่ายหนึ่งได้ประโยชน์ ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งเสีย ประโยชน์	4.68	0.00	0.00	0.00	0.00
เสียประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย	0.00	0.00	0.54	0.00	0.00
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า เมื่อตัวอย่างประชากรจัดการกับความขัดแย้ง ระหว่างพยาบาลกับพยาบาลไปแล้ว ผลที่เกิดขึ้นตามมา คือ การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานมี ประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 25.73 รองลงมา คือ คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายต่างมีความ เข้าใจกันดีขึ้น มีค่าร้อยละ 22.22 และน้อยที่สุด คือ การที่ความขัดแย้งลดลง แต่ยังไม่หมด สิ้นไป แต่ก็ไม่ได้ทำให้การปฏิบัติงานแย่ลง มีค่าร้อยละ 4.09

เมื่อตัวอย่างประชากรจัดการกับความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์ไปแล้ว ผลที่เกิดขึ้นตามมา คือ ความขัดแย้งลดลง แต่ยังไม่หมดสิ้นไปแต่ก็ไม่ได้ทำให้การปฏิบัติงานแย่งลง มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 24.53 ร่องลงมา คือ การที่ผู้ป่วยได้รับประโยชน์ มีค่าร้อยละ 19.18 และน้อยที่สุด คือ การได้ประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย มีค่าร้อยละ 3.46

เมื่อตัวอย่างประชากรจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลไปแล้ว ผลที่เกิดขึ้นตามมา คือ การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 21.99 ร่องลงมา คือ การที่ผู้ป่วยได้รับประโยชน์ มีค่าร้อยละ 19.39 และน้อยที่สุด คือ การเสียประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย มีค่าร้อยละ 0.54

เมื่อตัวอย่างประชากรจัดการกับความขัดแย้ง ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่นไปแล้ว ผลที่เกิดขึ้นตามาคือ การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 25.16 ร่องลงมา คือ คุณภาพของการให้บริการดีขึ้น มีค่าร้อยละ 23.90 และน้อยที่สุด คือ การที่ความขัดแย้งลดลง แต่ยังไม่หมดสิ้นไปแต่ก็ไม่ได้ทำให้การปฏิบัติงานแย่งลง มีค่าร้อยละ 5.16

เมื่อตัวอย่างประชากรจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติไปแล้ว ผลที่เกิดขึ้นตามาคือ การที่คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายต่างมีความเข้าใจซึ่งกันและกันดีขึ้น มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 27.51 ร่องลงมา คือ ทุกฝ่ายได้รับความพอใจ มีค่าร้อยละ 22.35 และน้อยที่สุด คือ การที่ความขัดแย้งลดลงแต่ยังไม่หมดสิ้นไป แต่ก็ไม่ทำให้การปฏิบัติงานแย่งลง มีค่าร้อยละ 3.72

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 5 การจัดการกับความขัดแย้ง

ตารางที่ 22 จำนวนและค่าร้อยละ ของวิธีต่าง ๆ ที่ตัวอย่างประชากรใช้จัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหอผู้ป่วย

วิธีจัดการกับความขัดแย้ง	N	%
วิธีแก้ปัญหา	21	11.00
วิธีบังคับ	5	2.62
วิธีไกล่เกลี่ย	5	2.62
วิธีกลบเกลื่อน	2	1.05
วิธีไกล่เกลี่ย ร่วมกับ วิธีแก้ปัญหา	39	20.42
วิธีกลบเกลื่อน ร่วมกับ วิธีบังคับ	9	4.71
วิธีกลบเกลื่อน ร่วมกับ วิธีไกล่เกลี่ย	8	4.18
วิธีกลบเกลื่อน ร่วมกับ วิธีแก้ปัญหา	7	3.66
วิธีบังคับ ร่วมกับ วิธีแก้ปัญหา	7	3.66
วิธีบังคับ ร่วมกับ วิธีไกล่เกลี่ย	6	3.14
วิธีกลบเกลื่อน ร่วมกับ วิธีหลบหลีก	2	1.05
วิธีหลบหลีก ร่วมกับ วิธีแก้ปัญหา	2	1.05
วิธีหลบหลีก ร่วมกับ วิธีบังคับ	1	0.52
วิธีแก้ปัญหา ร่วมกับ วิธีบังคับ และวิธีไกล่เกลี่ย	46	24.08
วิธีกลบเกลื่อน ร่วมกับ วิธีไกล่เกลี่ย และวิธีแก้ปัญหา	20	10.47
วิธีกลบเกลื่อน ร่วมกับ วิธีบังคับ และวิธีไกล่เกลี่ย	4	2.10
วิธีกลบเกลื่อน ร่วมกับ วิธีบังคับ และวิธีแก้ปัญหา	4	2.10
วิธีกลบเกลื่อน ร่วมกับ วิธีหลบหลีก และวิธีบังคับ	2	1.05
วิธีกลบเกลื่อน ร่วมกับ วิธีหลบหลีก และวิธีแก้ปัญหา	1	0.52
รวม	191	100.00

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ในการจัดการกับความขัดแย้ง ตัวอย่างประชากรจะใช้
วิธีแก้ปัญหาพร้อมกับวิธีบังคับและไกล่เกลี่ย มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 24.08 รองลงมา คือ วิธี
แก้ปัญหาพร้อมกับวิธีไกล่เกลี่ย มีค่าร้อยละ 20.42 และน้อยที่สุด คือ วิธีหลบหลีกพร้อมกับวิธีบังคับ
และใช้วิธีกลบเกลื่อนพร้อมกับวิธีหลบหลีกและวิธีแก้ปัญหา ซึ่งมีค่าร้อยละเท่ากัน คือ 0.52



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 23 แสดงค่าร้อยละของวิธีต่าง ๆ ที่ตัวอย่างประชากรใช้จัดการกับความขัดแย้งจำแนกตามสังกัด

วิธีการจัดการกับความขัดแย้ง	กลส N= 39	กท N= 42	มท N= 13	ทบ N= 62	กทม N= 35
วิธีแก้ปัญหา	17.95	9.52	0.00	12.90	5.71
วิธีบังคับ	2.56	0.00	7.69	1.61	5.71
วิธีไกล่เกลี่ย	2.56	7.14	0.00	1.61	0.00
วิธีหลบเลี่ยง	0.00	0.00	0.00	1.61	2.86
วิธีไกล่เกลี่ย ร่วมกับ วิธีแก้ปัญหา	10.27	38.10	38.46	19.36	5.71
วิธีหลบเลี่ยง ร่วมกับ วิธีบังคับ	2.56	4.76	15.39	4.84	2.86
วิธีบังคับ ร่วมกับ วิธีแก้ปัญหา	2.56	2.38	15.39	3.23	2.86
วิธีบังคับ ร่วมกับ วิธีไกล่เกลี่ย	0.00	2.38	0.00	3.23	8.57
วิธีหลบเลี่ยง ร่วมกับ วิธีไกล่เกลี่ย	0.00	4.76	0.00	8.07	2.86
วิธีหลบเลี่ยง ร่วมกับ วิธีแก้ปัญหา	5.14	2.38	7.69	4.84	0.00
วิธีหลบเลี่ยง ร่วมกับ วิธีบังคับ	2.56	0.00	0.00	0.00	2.86
วิธีหลบเลี่ยง ร่วมกับ วิธีหลบเลี่ยง	2.56	0.00	0.00	1.61	0.00
วิธีหลบเลี่ยง ร่วมกับ วิธีบังคับ	0.00	0.00	0.00	1.61	0.00
วิธีแก้ปัญหา วิธีบังคับและวิธีไกล่เกลี่ย	30.77	14.30	7.69	20.97	40.00
วิธีหลบเลี่ยง วิธีไกล่เกลี่ยและวิธีแก้ปัญหา	15.39	7.14	0.00	11.29	11.42
วิธีหลบเลี่ยง วิธีบังคับและวิธีไกล่เกลี่ย	2.56	0.00	7.69	1.61	2.86
วิธีหลบเลี่ยง วิธีบังคับและวิธีแก้ปัญหา	2.56	2.38	0.00	1.61	2.86
วิธีหลบเลี่ยง วิธีหลบเลี่ยงและวิธีบังคับ	0.00	2.38	0.00	0.00	2.86
วิธีหลบเลี่ยง วิธีหลบเลี่ยงและวิธีแก้ปัญหา	0.00	2.38	0.00	0.00	0.00
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ตัวอย่างประชากรที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุขจะใช้วิธีแก้ปัญหาพร้อมกับวิธีบังคับและวิธีไกล่เกลี่ยจัดการ มีค่าร้อยละสูงสุดคือ 30.77 รองลงมา คือ วิธีแก้ปัญหาเพียงอย่างเดียว และวิธีแก้ปัญหาพร้อมกับวิธีไกล่เกลี่ยและวิธีกลบเกลื่อน ซึ่งมีค่าร้อยละเท่ากัน คือ 15.39

ตัวอย่างประชากรที่สังกัดกระทรวงกลาโหมจะใช้วิธีแก้ปัญหาพร้อมกับวิธีไกล่เกลี่ยจัดการกับความขัดแย้ง มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 38.10 รองลงมา คือ วิธีแก้ปัญหาพร้อมกับวิธีไกล่เกลี่ยและวิธีบังคับ มีค่าร้อยละ 14.30

ตัวอย่างประชากรสังกัดกระทรวงมหาดไทยจะใช้วิธีแก้ปัญหาพร้อมกับวิธีไกล่เกลี่ยจัดการกับความขัดแย้ง มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 38.46 รองลงมา คือ วิธีแก้ปัญหาพร้อมกับวิธีบังคับและวิธีบังคับเพียงอย่างเดียว ซึ่งมีค่าร้อยละเท่ากัน คือ 15.39

ตัวอย่างประชากรที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จะใช้วิธีแก้ปัญหาพร้อมกับวิธีบังคับและวิธีไกล่เกลี่ยจัดการกับความขัดแย้ง มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 20.97 รองลงมา คือ วิธีแก้ปัญหาพร้อมกับวิธีไกล่เกลี่ย มีค่าร้อยละ 19.36

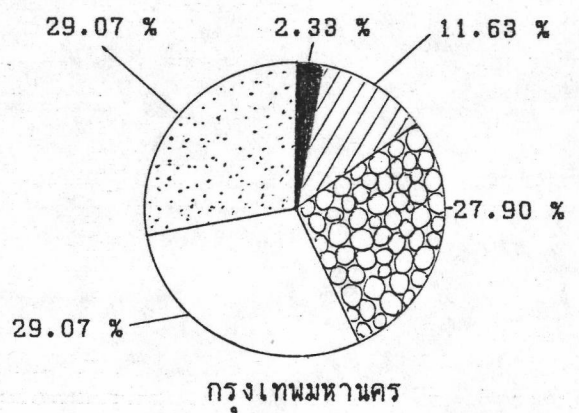
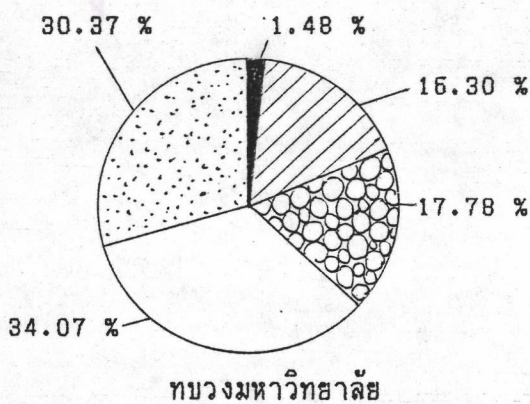
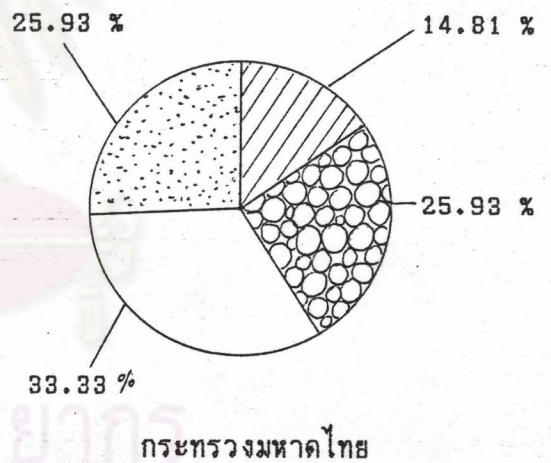
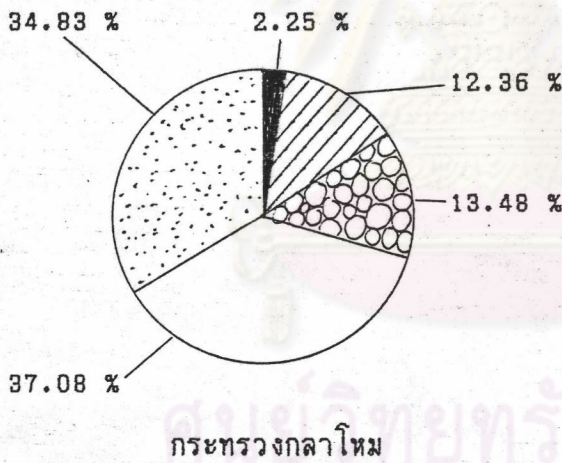
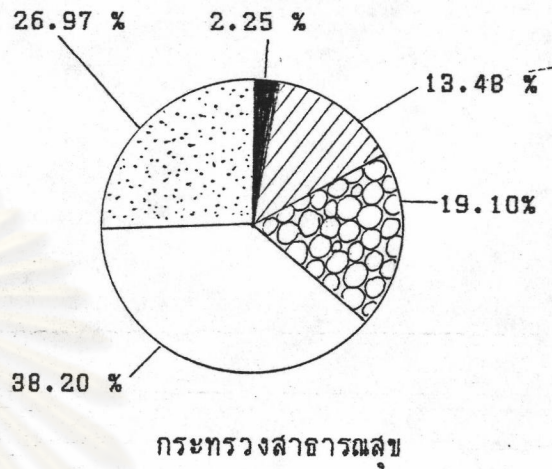
ส่วนตัวอย่างประชากรที่สังกัดกรุงเทพมหานคร จะใช้วิธีแก้ปัญหาพร้อมกับวิธีบังคับและวิธีไกล่เกลี่ยจัดการกับความขัดแย้ง มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 40.00 รองลงมา คือ วิธีแก้ปัญหาพร้อมกับวิธีไกล่เกลี่ยและวิธีกลบเกลื่อน มีค่าร้อยละ 11.42

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 8 แสดงค่าร้อยละของวิธีการกับความขัดแย้ง 5 วิธี ได้แก่ วิธีการกลบเกลื่อน วิธีหลบลึง วิธีบังคับ วิธีไกล่เกลี่ย และวิธีแก้ปัญหาที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยชอบใช้ จำแนกตามสังกัด

เพื่อให้การเสนอข้อมูลรัดกุมขึ้น
ผู้วิจัยจึงใช้สัญลักษณ์ ดังนี้ :

- หมายถึง วิธีหลบลึง
- ▨ หมายถึง วิธีการกลบเกลื่อน
- ⊙ หมายถึง วิธีบังคับ
- ◐ หมายถึง วิธีไกล่เกลี่ย
- หมายถึง วิธีแก้ปัญหา



จากแผนภูมิ แสดงให้เห็นว่า วิธีที่ตัวอย่างประชากรที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุขชอบนำมาใช้ คือ วิธีแก้ปัญหา มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 38.20 รองลงมาตามลำดับ คือ วิธีใกล้เคียง มีค่าร้อยละ 26.97 วิธีบังคับ มีค่าร้อยละ 19.10 วิธีกลบเกลื่อน มีค่าร้อยละ 13.48 และน้อยที่สุด คือ วิธีหลบหลีก มีค่าร้อยละ 2.25

วิธีที่ตัวอย่างประชากรที่สังกัดกระทรวงกลาโหมชอบนำมาใช้ คือ วิธีแก้ปัญหา และวิธีใกล้เคียง มีค่าร้อยละสูงสุดใกล้เคียงกัน คือ 37.08 และ 34.83 ตามลำดับ รองลงมา คือ วิธีบังคับและวิธีกลบเกลื่อน มีค่าร้อยละใกล้เคียงกัน คือ 13.48 และ 12.36 ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ วิธีหลบหลีก มีค่าร้อยละ 2.25

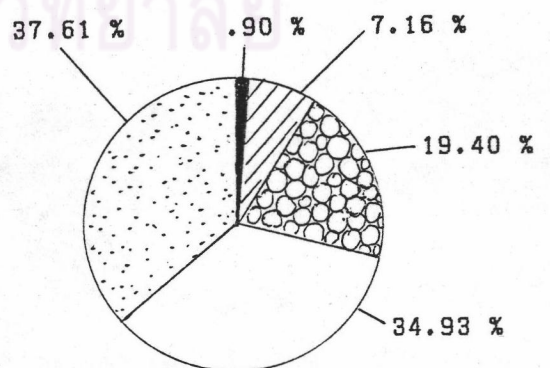
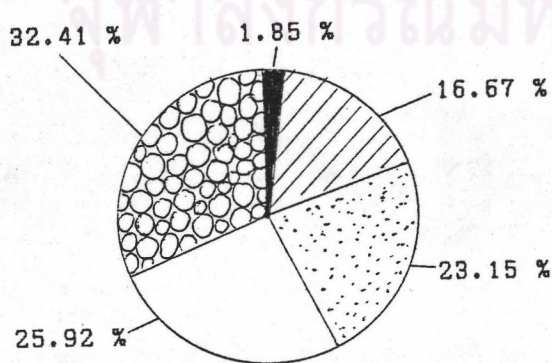
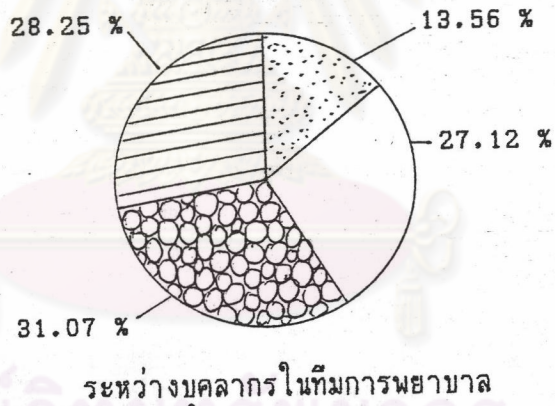
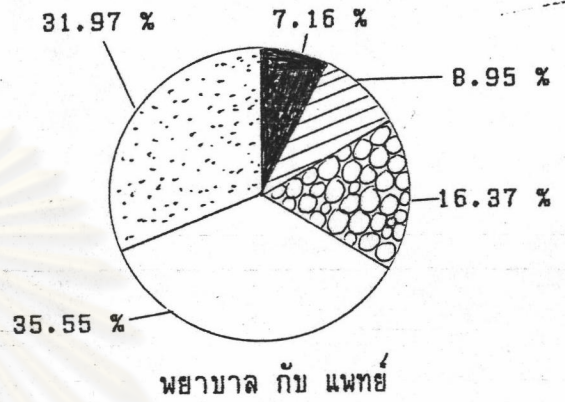
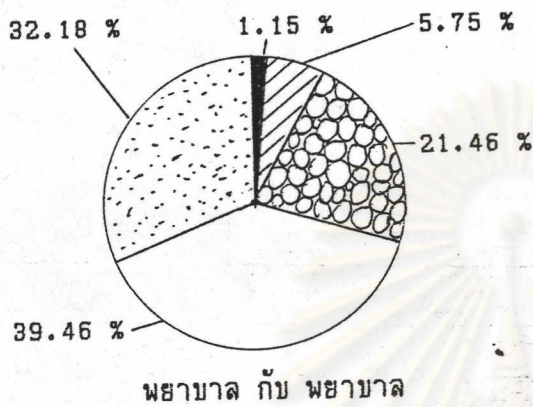
วิธีที่ตัวอย่างประชากรที่สังกัดกระทรวงมหาดไทยชอบนำมาใช้ คือ วิธีแก้ปัญหา มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 33.33 รองลงมา คือ วิธีใกล้เคียงและวิธีบังคับ มีค่าร้อยละเท่ากัน คือ 25.93 และน้อยที่สุด คือ วิธีกลบเกลื่อน มีค่าร้อยละ 14.81

วิธีที่ตัวอย่างประชากรที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยชอบนำมาใช้ คือ วิธีแก้ปัญหา มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 34.07 รองลงมา คือ วิธีใกล้เคียง คิดเป็นร้อยละ 30.37 วิธีบังคับและวิธีกลบเกลื่อน มีค่าร้อยละใกล้เคียงกัน คือ 17.78 และ 16.30 ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ วิธีหลบหลีก มีค่าร้อยละ 1.48

และวิธีที่ตัวอย่างประชากรที่สังกัดกรุงเทพมหานครชอบนำมาใช้ คือ วิธีแก้ปัญหา และวิธีใกล้เคียง มีค่าร้อยละสูงสุดเท่ากัน คือ 29.07 รองลงมาตามลำดับคือ วิธีบังคับ มีค่าร้อยละ 27.90 วิธีกลบเกลื่อน มีค่าร้อยละ 11.63 และน้อยที่สุด คือ วิธีหลบหลีก มีค่าร้อยละ 2.33

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 9 แสดงค่าร้อยละ ของวิธีการกับความขัดแย้ง 5 วิธี ได้แก่ วิธีกลบเกลื่อน วิธีบังคับ วิธีหลบหลีก วิธีไกล่เกลี่ย และวิธีแก้ปัญหา ที่ตัวอย่างประชากรนำมาใช้ จำแนกตามประเภทของคู่กรณี



จากแผนภูมิ แสดงให้เห็นว่า ในการจัดการกับความขัดแย้ง ระหว่างพยาบาล กับ พยาบาล วิธีที่ตัวอย่างประชากรชอบนำมาใช้ คือ วิธีแก้ปัญหา มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 39.46 รองลงมาตามลำดับ คือ วิธีไกล่เกลี่ย มีค่าร้อยละ 32.18 วิธีบังคับ มีค่าร้อยละ 21.46 วิธี กลบเกลื่อน มีค่าร้อยละ 5.75 และน้อยที่สุด คือ วิธีหลบหลีก มีค่าร้อยละ 1.15

ในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับแพทย์ วิธีที่ตัวอย่างประชากรชอบนำ มาใช้ คือ วิธีแก้ปัญหา มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 35.55 รองลงมา คือ วิธีไกล่เกลี่ย มีค่าร้อยละ 31.97 วิธีกลบเกลื่อน มีค่าร้อยละ 16.37 วิธีบังคับและวิธีหลบหลีก มีค่าร้อยละใกล้เคียงกัน คือ 8.95 และ 7.16 ตามลำดับ

ในการจัดการกับความขัดแย้ง ระหว่างบุคลากรในทีมการพยาบาล วิธีที่ตัวอย่าง ประชากรชอบนำมาใช้ คือ วิธีบังคับ มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 31.07 รองลงมาคือ วิธีกลบเกลื่อน และวิธีแก้ปัญหา มีค่าร้อยละใกล้เคียงกัน คือ 28.25 และ 27.12 ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ วิธีไกล่เกลี่ย มีค่าร้อยละ 13.56

ในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคลากรไรทีมการพยาบาลกับเจ้าหน้าที่อื่น วิธีที่ ตัวอย่างประชากรชอบนำมาใช้ คือ วิธีบังคับ มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 32.41 รองลงมา คือ วิธี แก้ปัญหาและวิธีไกล่เกลี่ย มีค่าร้อยละใกล้เคียงกัน คือ 25.92 และ 23.15 ตามลำดับ วิธี กลบเกลื่อน มีค่าร้อยละ 16.67 และน้อยที่สุด คือ วิธีหลบหลีก มีค่าร้อยละ 1.85

ในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพ กับ ผู้ป่วยและญาติ วิธีที่ ตัวอย่างประชากรชอบนำมาใช้ คือ วิธีไกล่เกลี่ยและวิธีแก้ปัญหา มีค่าร้อยละสูงสุดใกล้เคียงกัน คือ 37.61 และ 34.93 ตามลำดับ รองลงมาคือ วิธีบังคับมีค่าร้อยละ 19.40 วิธีกลบเกลื่อน มีค่าร้อยละ 7.16 และน้อยที่สุด คือ วิธีหลบหลีก มีค่าร้อยละ 0.90

ตารางที่ 24 แสดงค่าร้อยละ ของรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง 2 แบบ คือ แบบที่นำวิธี
แก้ปัญหามาใช้ และแบบที่ไม่นำวิธีแก้ปัญหามาใช้ ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย

รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง	จำนวน	ร้อยละ
แบบที่นำวิธีแก้ปัญหามาใช้	147	76.96
แบบที่ไม่นำวิธีแก้ปัญหามาใช้	44	23.04
รวม	191	100.00

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ตัวอย่างประชากรจัดการกับความขัดแย้ง ด้วยแบบที่นำ
วิธีแก้ปัญหามาใช้ มีค่าร้อยละสูงสุด คือ 76.96 ส่วนแบบที่ไม่นำวิธีแก้ปัญหามาใช้ มีค่าร้อยละ
เพียง 23.04

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตารางที่ 25 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ การจัดการกับความขัดแย้ง ได้แก่ การใช้วิธีแก้ปัญหาและการไม่ใช้วิธีแก้ปัญหา กับ (1) ลักษณะของแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง ได้แก่ แนวคิดในเชิงสร้างสรรค์ และแนวคิดในเชิงไม่สร้างสรรค์ และ (2) ภูมิหลัง ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การปฏิบัติการพยาบาลและการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย คุณวุฒิทางการศึกษาพยาบาลและอื่น ๆ รวมทั้งการอบรมเกี่ยวกับการบริหาร ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05

ตัวแปร	ค่า χ^2 ที่คำนวณได้	ค่า χ^2 จากตาราง
ลักษณะของแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง	117.91	3.841
อายุ	1.92	14.067
ประสบการณ์การปฏิบัติการพยาบาล	1.71	14.067
ประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย	3.55	14.067
คุณวุฒิทางการศึกษาพยาบาล	.77	11.070
คุณวุฒิทางการศึกษาอื่น ๆ	2.25	11.070
การได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหาร	0.08	3.841

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า การจัดการกับความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับลักษณะของแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่การจัดการกับความขัดแย้งไม่มีความสัมพันธ์กับภูมิหลังของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย