


การศึกษาความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย
ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร



เรือโทหญิง แก้ววิบูลย์ แสงผลสิทธิ์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

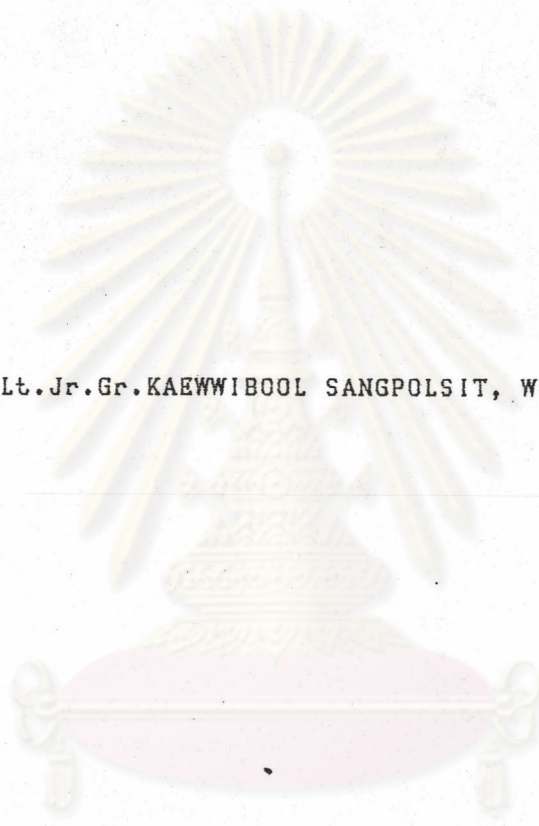
พ.ศ. 2534

ISBN 974-578-992-5

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

017345

A STUDY OF CONFLICT, AND CONFLICT MANAGEMENT OF HEAD NURSES
IN GOVERNMENTAL HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS



Lt.Jr.Gr.KAEWWIBOOL SANGPOLSIT, WRN

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Education
Nursing Administration Program
Graduate School
Chulalongkorn University

1991

ISBN 974-578-992-5

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร

โดย เรือโทหญิง แก้ววิบูลย์ แสงผลลิตี

ภาควิชา คณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (เดิมเป็นภาควิชาพยาบาลศึกษา) สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนินันท์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรภักย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประนอม โอทกานนท์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนินันท์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์)

KAEWWIBOOL SANGPOLSIT : A STUDY OF CONFLICT, AND CONFLICT
MANAGEMENT OF HEAD NURSES IN GOVERNMENTAL HOSPITALS, BANGKOK
METROPOLIS. THESIS ADVISOR : ASSO. PROF. JINTANA YUNIBHAND, Ph.D.
183 pp. ISBN 974-578-992-5

This descriptive research was designed to study the concept of conflict, the antecedent condition of conflict, perception, manifestation, conflict management of head nurses, the aftermath, and the relationships between concept of conflict, backgrounds, and the conflict management of head nurses in governmental hospitals, Bangkok Metropolis.

It was found that the majority of head nurses possessed the constructive concept of conflict. Conflicts occurred in governmental hospitals were nurses vs physicians, health team vs patients, nurses vs nurses, among nursing team members, and nursing team vs non-professional workers. The conflict processes centered around individual sources. Both parties perceived and felt the incidence of conflict together, and manifested behaviors occurred in both sides. The behavior patterns of both side after conflict were passive, cooperating among each others, and working as usual. These conflicts were reported to head nurses by the conflict parties. The majority of conflicts was resolved by using the problem solving, forcing, and compromising technique, in combination. The aftermath was that the efficiency of nursing performance was improved. Concept of conflict was significantly correlated with the managing conflict strategies of head nurses, at the .05 level, but there were no significant relationship between backgrounds and the managing conflict strategies of head nurses

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา คณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต
(เดิม เป็นภาควิชาพยาบาลศึกษา)
สาขาวิชา ภาวบริหารการพยาบาล
ปีการศึกษา 2533

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้ให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำ และแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการวิจัยด้วยความเอาใจใส่อย่างดีมาตลอด อีกทั้งยังคอยให้กำลังใจ อย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยรู้สึกทราบบ้างในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สมคิด รักษาสัตย์ รองศาสตราจารย์ ดร. ประนอม โอทกานนท์ รองศาสตราจารย์ ดร. นวรัตน์ บุญญานรักษ์ และรองศาสตราจารย์ สุขศรี บุรณะกนิษฐ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ บิตยานนท์ ที่กรุณาให้คำแนะนำในการใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดทั้งผู้ทรงคุณวุฒิ 10 ท่าน จากสถาบันต่าง ๆ ที่กรุณาตรวจแก้ไข และให้คำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ด้วยความกรุณาและสนใจเป็นอย่างยิ่ง ในด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์ อย่างดียิ่ง จากผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าฝ่ายวิชาการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ของโรงพยาบาลทุกแห่ง ตลอดทั้งพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการ ตอบแบบสอบถาม แบบประเมิน และแบบสัมภาษณ์ ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ผลดี ผู้วิจัยขอ กราบขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในครั้งนี้

และที่ลืมไม่ได้ คือ "น้องซี" ลูกสาววัย 4 ขวบที่คอยดึงกระดาษออกจากเครื่องพิมพ์ คุณแม่คุณพ่อ พี่ ๆ น้อง ๆ และเพื่อน ๆ โดยเฉพาะเรือเอกหญิงพรจันทร์ พงษ์พรหม ที่ได้กรุณา ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี ทุกท่านเป็นกำลังสำคัญที่ทำให้วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ด้วย

เรือโทหญิง แก้ววิบูลย์ แสงนลลิตี

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉก
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	7
แนวเหตุผลและสมมติฐาน	7
ขอบเขตของการวิจัย	10
ข้อตกลงเบื้องต้น	10
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	14
2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง	15
กระบวนการขัดแย้ง	22
การจัดการกับความขัดแย้ง	35
ลักษณะของความขัดแย้งในหอผู้ป่วย	44
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย	50
3 วิธีดำเนินการวิจัย	53
ประชากรและตัวอย่างประชากร	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55

สารบัญ (ต่อ)

คุณภาพของเครื่องมือ	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	61
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	111
บรรณานุกรม	137
ภาคผนวก ก. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	145
ภาคผนวก ข. สถิติที่ใช้ในการวิจัย	146
ภาคผนวก ค. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	157
ประวัติผู้วิจัย	183

ศูนย์วิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่สุ่มจำแนกตามโรงพยาบาลและสังกัด	54
2	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	60
3	จำนวนและค่าร้อยละ ของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามสังกัด	61
4	จำนวนและค่าร้อยละ ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามสังกัดและแผนกการพยาบาล	65
5	จำนวนและค่าร้อยละ ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ การปฏิบัติการพยาบาลและการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย	66
6	จำนวนและค่าร้อยละ ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามคุณวุฒิทางการศึกษา พยาบาลและอื่น ๆ รวมทั้งการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหาร	68
7	จำนวน ค่าร้อยละ นิสัยคะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย	69
8	จำนวนและค่าร้อยละ ของตัวอย่างประชากรที่มีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์และในเชิงทำลาย จำแนกตามสังกัดและแผนกการพยาบาล ..	70
9	จำนวนและค่าร้อยละ ของตัวอย่างประชากรที่มีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์และในเชิงทำลาย จำแนกตามอายุ และประสบการณ์การปฏิบัติการพยาบาลและการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

10	จำนวนและค่าร้อยละ ของตัวอย่างประชากรที่มีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง ในเชิงสร้างสรรค์และในเชิงทำลาย จำแนกตามคุณวุฒิทางการศึกษาพยาบาล และอื่น ๆ รวมทั้งการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหาร	74
11	แสดงค่าร้อยละ ของเหตุการณ์ที่ระบุเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้ง จำแนกตาม ประเภทของคู่กรณี	79
12	แสดงค่าร้อยละ ของมูลเหตุที่เกี่ยวกับตัวบุคคลที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้ง จำแนกตามประเภทของคู่กรณี	81
13	แสดงค่าร้อยละ ของมูลเหตุเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การ และการบริหารงาน ที่เป็นเงื่อนไขให้เกิดความขัดแย้ง จำแนกตามประเภทของคู่กรณี	83
14	แสดงค่าร้อยละ ของมูลเหตุเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารที่เป็นเงื่อนไขให้เกิด ความขัดแย้ง จำแนกตามประเภทของคู่กรณี	86
15	แสดงค่าร้อยละ ของข้อมูลการรับรู้และความรู้สึกขัดแย้งของคู่กรณีที่มีความขัดแย้ง และการรับรู้ความขัดแย้งของตัวอย่างประชากร จำแนกตามประเภทของคู่กรณี	88
16	แสดงค่าร้อยละ ของพฤติกรรมที่คู่กรณีแสดงออกขณะมีความขัดแย้ง จำแนกตาม ประเภทของคู่กรณี	90
17	แสดงค่าร้อยละ ของการแสดงท่าทีของคู่กรณีภายหลังที่ความขัดแย้งผ่านพ้นไปแล้ว จำแนกตามประเภทของคู่กรณี	93
18	แสดงค่าร้อยละ ของลักษณะความร่วมมือที่คู่กรณีแสดงออกภายหลังที่ความขัดแย้ง ผ่านพ้นไปแล้ว จำแนกตามประเภทของคู่กรณี	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

19	แสดงค่าร้อยละ ของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของคู้กรณัภายหลังที่ความขัดแย้งผ่านพ้นไปแล้ว จำแนกตามประเภทของคู้กรณั	95
20	แสดงค่าร้อยละ ของวิธีต่าง ๆ ที่ตัวอย่างประชากรใช้จัดการกับความขัดแย้งจำแนกตามประเภทของคู้กรณั	96
21	แสดงค่าร้อยละ ของผลที่เกิดขึ้นตามมาภายหลังที่ตัวอย่างประชากรได้จัดการกับความขัดแย้งแล้ว จำแนกตามประเภทของคู้กรณั	98
22	จำนวนและค่าร้อยละของวิธีต่าง ๆ ที่ตัวอย่างประชากรใช้จัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหอผู้ป่วย	100
23	แสดงค่าร้อยละ ของวิธีต่าง ๆ ที่ตัวอย่างประชากรใช้จัดการกับความขัดแย้งจำแนกตามสังกัด	102
24	แสดงค่าร้อยละ ของรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง 2 แบบ คือ แบบที่นำวิธีแก้ปัญหามาใช้ และแบบที่ไม่นำวิธีแก้ปัญหามาใช้ ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย	108
25	แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	109
26	แสดงค่าไค สแควร์ ของวิธีจัดการกับความขัดแย้งกับลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง	149
27	แสดงค่าไค สแควร์ ของวิธีจัดการกับความขัดแย้งกับการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหาร	149

สารบัญตาราง (ต่อ)

28	แสดงค่าไค สแควร์ ของวิธีจัดการกับความขัดแย้งกับอายุของตัวอย่างประชากร	150
29	แสดงค่าไค สแควร์ ของวิธีจัดการกับความขัดแย้งกับประสบการณ์การปฏิบัติการพยาบาล	151
30	แสดงค่าไค สแควร์ ของวิธีจัดการ กับความขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย	152
31	แสดงค่าไค สแควร์ ของวิธีจัดการกับความขัดแย้งกับคุณวุฒิทางการศึกษาพยาบาล	153
32	แสดงค่าไค สแควร์ ของวิธีจัดการกับความขัดแย้งกับคุณวุฒิทางการศึกษาพยาบาลในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และสาขาอื่น ๆ ในระดับปริญญาตรีและโท	153

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

แผนภูมิที่		หน้า
1	กระบวนการขัดแย้ง	23
2	สัมพันธ์ภาพระหว่างกลุ่มบุคคลที่ต้องพึ่งพาซึ่งกัน	26
3	กระบวนการติดต่อสื่อสาร	27
4	แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ	29
5	ความสัมพันธ์ของการจัดการกับความขัดแย้งกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	34
6	แสดงคำร้อยละ ของคูกรณีที่มีความขัดแย้ง	76
7	แสดงคำร้อยละ ของคูกรณีที่มีความขัดแย้ง จำแนกตามสังกัด	77
8	แสดงคำร้อยละ ของวิธีจัดการกับความขัดแย้ง 5 วิธี ที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย นำมาใช้จัดการกับความขัดแย้ง จำแนกตามสังกัด	104
9	แสดงคำร้อยละ ของวิธีจัดการกับความขัดแย้ง 5 วิธี ที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย นำมาใช้จัดการกับความขัดแย้ง จำแนกตามประเภทของคูกรณี.....	106