

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผลการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งต่อคุณลักษณะของ ทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน เป็นกลุ่ม ควบคุม จำนวน 24 คน กลุ่มทดลองจำนวน 23 คน และได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตาราง ประกอบการบรรยาย โดยแบ่งได้เป็นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้ง ก่อนและหลังการฝึกการบริหารความขัดแย้ง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผลในกลุ่มที่ใช้ โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง ก่อนและหลังการใช้โปรแกรม

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผลระหว่างกลุ่มที่ใช้ โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง กับกลุ่มที่ไม่ได้ใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา และสถานภาพการสมรส

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มควบคุม (N = 24)		กลุ่มทดลอง (N = 23)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ (ปี)				
21 - 25	11	45.83	7	30.43
26 - 30	8	33.34	9	39.13
31 - 35	2	8.33	5	21.74
36 - 40	1	4.17	0	0.00
41 - 45	0	0.00	0	0.00
46 - 50	2	8.33	2	8.70
ตำแหน่ง				
พยาบาล	20	83.33	22	95.65
ผู้ช่วยพยาบาล	4	16.67	1	4.35
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (ปี)				
1 - 5	15	62.50	14	60.86
6 - 10	5	20.83	5	21.74
11 - 15	2	8.33	1	4.35
16 - 20	0	0.00	1	4.35
21 - 25	1	4.17	1	4.35
26 - 30	1	4.17	1	4.35

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มควบคุม		กลุ่มทดลอง	
	(N = 24)		(N = 23)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา				
ประกาศนียบัตร	2	8.33	1	4.35
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	21	87.50	21	91.30
ปริญญาโท	1	4.17	1	4.35
สถานภาพสมรส				
โสด	18	75.00	20	86.96
คู่	5	20.83	2	8.69
หม้าย/หย่า/แยก	1	4.17	1	4.35

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มกลุ่มควบคุม มีอายุระหว่าง 21-25 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.83 รองลงมาคือ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.34 น้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.17 มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาอยู่ระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.83 และน้อยที่สุดอยู่ระหว่าง 21-25 ปีและ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.17 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.50 รองลงมาประกาศนียบัตร คิดเป็นร้อยละ 8.33 น้อยที่สุดคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 4.17 มีสถานภาพสมรสเป็นโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาสถานภาพสมรสคู่ คิดเป็นร้อยละ 20.83 และน้อยที่สุดคือหม้าย/หย่า/แยก คิดเป็นร้อยละ 4.17

กลุ่มกลุ่มทดลองมีอายุระหว่าง 26-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.13 รองลงมา 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.43 น้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 46-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.70 มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี มากที่สุดคิด เป็นร้อยละ 60.86 รองลงมาอยู่ระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.74 และน้อยที่สุดอยู่ระหว่าง 11-15 ปี 6-20 ปี 21-25 ปี และ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.35 เท่ากัน

มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.30 รองลงมาประกาศนียบัตรและระดับปริญญาโทเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.35 มีสถานภาพสมรสเป็นโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.96 รองลงมามีสถานภาพสมรสคู่ คิดเป็นร้อยละ 8.69 และน้อยที่สุดคือหม้าย/หย่า/แยก คิดเป็นร้อยละ 4.35

กลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองส่วนมากเป็นพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 83.33 และ 95.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงคะแนนความตั้งใจ ในการจัดการถึงความขัดแย้ง ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งในกลุ่มทดลอง

คนที่	ความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้ง									
	การเอาชนะ		การร่วมมือ		การประนีประนอม		การหลีกเลี่ยง		การยอมให้	
	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง
1	ต่ำ(2)	ปานกลาง(4)	ปานกลาง(9)	ปานกลาง(8)	สูง(9)	สูง(9)	ปานกลาง(6)	ปานกลาง(5)	ปานกลาง(4)	ปานกลาง(4)
2	ต่ำ(3)	ต่ำ(1)	ปานกลาง(9)	สูง(10)	สูง(9)	ปานกลาง(8)	ปานกลาง(7)	ปานกลาง(6)	ต่ำ(2)	ปานกลาง(5)
3	ต่ำ(2)	ต่ำ(0)	ปานกลาง(9)	สูง(11)	สูง(9)	ปานกลาง(8)	ปานกลาง(7)	ปานกลาง(7)	ต่ำ(3)	ปานกลาง(4)
4	ปานกลาง(4)	ต่ำ(2)	ปานกลาง(9)	สูง(10)	สูง(9)	ปานกลาง(8)	ปานกลาง(6)	ปานกลาง(5)	ต่ำ(2)	ปานกลาง(5)
5	ต่ำ(0)	ต่ำ(1)	ปานกลาง(8)	สูง(11)	ปานกลาง(8)	ปานกลาง(8)	สูง(9)	ปานกลาง(6)	ปานกลาง(5)	ปานกลาง(4)
6	ปานกลาง(4)	ต่ำ(3)	ปานกลาง(7)	ปานกลาง(6)	สูง(9)	ปานกลาง(8)	ปานกลาง(6)	ปานกลาง(6)	ปานกลาง(4)	ปานกลาง(6)
7	ปานกลาง(7)	ต่ำ(1)	ปานกลาง(8)	สูง(10)	ปานกลาง(7)	สูง(9)	ปานกลาง(5)	ปานกลาง(5)	ต่ำ(3)	ปานกลาง(5)
8	ต่ำ(1)	ต่ำ(1)	สูง(8)	ปานกลาง(7)	ปานกลาง(6)	สูง(10)	ปานกลาง(5)	ปานกลาง(9)	สูง(10)	ปานกลาง(5)
9	ต่ำ(1)	ต่ำ(1)	ปานกลาง(6)	ปานกลาง(6)	ปานกลาง(9)	ปานกลาง(8)	สูง(9)	สูง(9)	ปานกลาง(5)	ปานกลาง(6)
10	ต่ำ(2)	ต่ำ(1)	ปานกลาง(9)	สูง(10)	สูง(10)	สูง(10)	ปานกลาง(5)	ปานกลาง(6)	ปานกลาง(4)	ต่ำ(3)
11	ปานกลาง(4)	ต่ำ(3)	ปานกลาง(6)	ปานกลาง(8)	สูง(9)	ปานกลาง(7)	ปานกลาง(7)	ปานกลาง(8)	ปานกลาง(4)	ปานกลาง(4)
12	ปานกลาง(6)	ปานกลาง(4)	ปานกลาง(7)	ปานกลาง(9)	ปานกลาง(7)	สูง(9)	ปานกลาง(7)	ปานกลาง(6)	ต่ำ(3)	ต่ำ(2)
13	ต่ำ(3)	ปานกลาง(4)	ปานกลาง(9)	สูง(11)	ปานกลาง(8)	ปานกลาง(7)	ปานกลาง(5)	ต่ำ(4)	ปานกลาง(5)	ปานกลาง(4)
14	ต่ำ(2)	ต่ำ(2)	ปานกลาง(8)	สูง(10)	สูง(10)	ปานกลาง(9)	ปานกลาง(6)	ปานกลาง(6)	ปานกลาง(4)	ต่ำ(3)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

คนที่	ความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้ง									
	การเอาชนะ		การร่วมมือ		การประนีประนอม		การหลีกเลี่ยง		การยอมให้	
	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง
15	ต่ำ(2)	ต่ำ(1)	สูง(10)	สูง(10)	ปานกลาง(8)	ปานกลาง(8)	ปานกลาง(7)	ปานกลาง(7)	ต่ำ(3)	ปานกลาง(4)
16	ต่ำ(3)	ต่ำ(2)	ปานกลาง(7)	สูง(9)	ปานกลาง(8)	ปานกลาง(8)	ปานกลาง(7)	ปานกลาง(7)	ปานกลาง(5)	ปานกลาง(4)
17	ต่ำ(2)	ต่ำ(2)	ปานกลาง(8)	สูง(11)	สูง(11)	ปานกลาง(9)	ปานกลาง(5)	ต่ำ(2)	ปานกลาง(4)	ปานกลาง(5)
18	ต่ำ(2)	ต่ำ(2)	ปานกลาง(8)	ปานกลาง(7)	สูง(10)	ปานกลาง(9)	ต่ำ(4)	ปานกลาง(8)	ปานกลาง(6)	ปานกลาง(4)
19	ต่ำ(2)	ต่ำ(3)	ปานกลาง(7)	สูง(8)	ปานกลาง(8)	ปานกลาง(8)	สูง(8)	ปานกลาง(6)	ปานกลาง(5)	ปานกลาง(5)
20	ต่ำ(1)	ต่ำ(2)	สูง(10)	สูง(11)	ปานกลาง(8)	ปานกลาง(8)	ปานกลาง(7)	ปานกลาง(5)	ปานกลาง(4)	ปานกลาง(4)
21	ต่ำ(2)	ต่ำ(2)	ปานกลาง(8)	ปานกลาง(7)	ปานกลาง(8)	สูง(10)	ปานกลาง(5)	ปานกลาง(6)	สูง(7)	ปานกลาง(5)
22	ต่ำ(3)	ต่ำ(3)	ปานกลาง(9)	ปานกลาง(7)	ปานกลาง(9)	สูง(10)	ต่ำ(3)	ปานกลาง(5)	ปานกลาง(6)	ปานกลาง(5)
23	ปานกลาง(4)	ต่ำ(2)	ปานกลาง(6)	สูง(10)	สูง(10)	สูง(9)	ปานกลาง(6)	ปานกลาง(5)	ปานกลาง(4)	ปานกลาง(4)

จากตารางที่ 5 แสดงว่าความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งในกลุ่มทดลอง ที่ฝึกการบริหารความขัดแย้ง เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายบุคคล ในแต่ละรูปแบบโดยรวมพบว่า ความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้ง รูปแบบการเอาชนะเปลี่ยนแปลงจากคะแนนระดับต่ำ เป็นระดับปานกลาง จำนวน 2 คน ระดับคะแนนปานกลาง เป็นระดับต่ำจำนวน 5 คน ระดับคะแนนต่ำคงที่จำนวน 15 คน ระดับคะแนนปานกลางคงที่จำนวน 1 คน

รูปแบบการร่วมมือ เปลี่ยนแปลงจากระดับคะแนนปานกลาง เป็นระดับสูง จำนวน 12 คน ระดับคะแนนสูง เป็นระดับปานกลาง จำนวน 1 คน ระดับคะแนนปานกลาง คงที่จำนวน 8 คนและระดับคะแนนสูงคงที่ จำนวน 2 คน

รูปแบบการประนีประนอม เปลี่ยนแปลงจากระดับคะแนนปานกลาง เป็นระดับสูง จำนวน 5 คน ระดับคะแนนสูงเป็นระดับปานกลาง จำนวน 8 คน ระดับคะแนนปานกลางคงที่จำนวน 7 คน และระดับคะแนนสูงคงที่ จำนวน 3 คน

รูปแบบการหลีกเลี่ยง เปลี่ยนแปลงจากระดับคะแนนต่ำเป็นระดับปานกลาง จำนวน 2 คน ระดับคะแนนปานกลางเป็นระดับต่ำ จำนวน 2 คน ระดับคะแนนสูงเป็นระดับปานกลาง จำนวน 2 คน ระดับคะแนนปานกลางคงที่จำนวน 16 คน และระดับคะแนนสูงคงที่ จำนวน 1 คน

รูปแบบการยอมให้ เปลี่ยนแปลงจากระดับคะแนนต่ำเป็นระดับปานกลาง จำนวน 5 คน ระดับคะแนนปานกลางเป็นระดับต่ำ จำนวน 2 คน ระดับคะแนนสูง เป็นระดับปานกลาง จำนวน 2 คน ระดับคะแนนต่ำคงที่ จำนวน 1 คน ระดับคะแนนปานกลางคงที่ จำนวน 13 คน และระดับคะแนนต่ำคงที่ จำนวน 1 คน

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบคุณลักษณะ ของทีมพยาบาลที่มีประสิทธิผล กลุ่มที่ใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย คุณลักษณะของทีมพยาบาลที่มีประสิทธิผล โดยรวมและรายด้าน ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง ในกลุ่มควบคุม (N = 24)

คุณลักษณะของทีม พยาบาลที่มี ประสิทธิผล	ก่อนการใช้โปรแกรม การบริหารความขัดแย้ง		หลังการใช้โปรแกรม การบริหารความขัดแย้ง		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านความสมดุล ในบทบาท	3.91	0.48	3.88	0.49	-0.42
ด้านการมีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ร่วมกัน	4.04	0.50	4.14	0.47	0.87
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.03	0.59	4.10	0.36	0.56
ด้านความมั่นใจ และไว้วางใจกัน	4.12	0.60	4.09	0.34	-0.25
ด้านอิสระในการทำงาน	3.79	0.49	3.82	0.31	0.28
ด้านการทำงานร่วมกัน และช่วยเหลือกัน	4.40	0.55	4.37	0.42	-0.20
รวม	4.05	0.46	4.06	0.31	0.21

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะของทีมพยาบาลที่มีประสิทธิผลในกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้ใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง ทุกด้านก่อนและหลังการทดลองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล โดยรวมและรายด้าน ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งในกลุ่มทดลอง (N = 23)

คุณลักษณะของทีม การพยาบาลที่มี ประสิทธิผล	ก่อนการใช้โปรแกรม การบริหารความขัดแย้ง		หลังการใช้โปรแกรม การบริหารความขัดแย้ง		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านความสมดุล ในบทบาท	3.94	0.50	4.32	0.33	4.70**
ด้านการมีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ร่วมกัน	4.33	0.50	4.60	0.36	2.33*
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.07	0.60	4.34	0.39	2.74*
ด้านความมั่นใจ และไว้วางใจกัน	4.10	0.60	4.35	0.37	3.52**
ด้านอิสระในการทำงาน	3.89	0.60	4.27	0.38	3.45**
ด้านการทำงานร่วมกัน และช่วยเหลือกัน	4.61	0.40	4.80	0.34	2.55*
รวม	4.15	0.46	4.44	0.27	3.77**

*p < .05

**p < .01

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผลในกลุ่มทดลองที่ใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง หลังการทดลอง สูงกว่าก่อนการทดลองทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบคุณลักษณะของทีมพยาบาลที่มีประสิทธิผลระหว่างกลุ่มที่ใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งกับกลุ่มที่ไม่ได้ใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณลักษณะของทีมพยาบาลที่มีประสิทธิผล จำแนกรายด้าน ก่อนการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งในกลุ่มที่ใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง และกลุ่มที่ไม่ใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง

คุณลักษณะของ ทีมพยาบาล ที่มีประสิทธิผล	กลุ่มที่ใช้โปรแกรม การบริหารความขัดแย้ง (N = 23)		กลุ่มที่ไม่ใช้โปรแกรม การบริหารความขัดแย้ง (N = 24)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
	ด้านความสมดุล ในบทบาท	3.94	0.50	3.91	
ด้านการมีเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ร่วมกัน	4.33	0.50	4.04	0.50	1.99
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.07	0.60	4.03	0.59	0.22
ด้านความมั่นใจ และไว้วางใจกัน	4.10	0.60	4.12	0.60	-0.12
ด้านอิสระในการทำงาน	3.89	0.60	3.80	0.49	0.65
ด้านการทำงานร่วมกัน และช่วยเหลือกัน	4.61	0.40	4.40	0.55	1.50
รวม	4.15	0.46	4.05	0.46	0.76

จากตารางที่ 8 แสดงว่า คุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผลในกลุ่มทดลองที่ใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง และกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้ใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งก่อนการทดลองทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย คุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล จำนวนกรายด้านหลังการใช้โปรแกรมการบริหาร ความขัดแย้งในกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง

คุณลักษณะของทีม การพยาบาลที่มี ประสิทธิผล	กลุ่มที่ใช้โปรแกรม การบริหารความขัดแย้ง (N = 23)		กลุ่มที่ไม่ใช้โปรแกรม การบริหารความขัดแย้ง (N = 24)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
	ด้านความสมดุล ในบทบาท	4.32	0.33	3.88	
ด้านการมีเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ร่วมกัน	4.60	0.36	4.14	0.47	3.81**
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.34	0.39	4.10	0.36	2.22*
ด้านความมั่นใจ และไว้วางใจกัน	4.35	0.37	4.09	0.34	2.49*
ด้านอิสระในการทำงาน	4.27	0.38	3.82	0.31	4.48**
ด้านการทำงานร่วมกัน และช่วยเหลือกัน	4.80	0.34	4.37	0.42	3.77**
รวม	4.44	0.27	4.06	0.31	4.43**

*p < .05

**p < .01

จากตารางที่ 9 แสดงว่า คุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผลในกลุ่มทดลองที่ใช้ โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง หลังการทดลอง พบว่า สูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ใช้โปรแกรมการ บริหารความขัดแย้งทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05