

ชื่อวิทยานิพนธ์

ความขัดแย้งและการจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลวิชาชีพใน
โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคใต้

ชื่อผู้เขียน

นางสาวมณฑิภา แก้วทองคำ

พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา	คุณาวิกตีกุล	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรพรรณ	พุมอาภรณ์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรมवल	นันท์สุภวัฒน์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิลาวัณย์	เสนารัตน์	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ อุบล	นิวัติชัย	กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สาเหตุ ระดับของความขัดแย้ง วิธีการจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลวิชาชีพและความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ ตำแหน่ง ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานทั้งหมด กับระดับของความขัดแย้งและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคใต้ จำนวน 309 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุและระดับของความขัดแย้ง ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90 โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค และแบบสอบถาม

วิธีการจัดการกับความขัดแย้งของ โทมัสและคิลแมน (Thomas & Kilmann, 1978) ซึ่งแปลและเรียบเรียงโดย วิชาดา คุณาวิกติกุล (Kunaviktikul, 1994) ได้ค่าความเที่ยงโดยวิธีทดสอบซ้ำของวิธีการจัดการกับความขัดแย้งดังนี้ วิธีการปรองดอง วิธีการประนีประนอม วิธีการหลีกเลี่ยง วิธีการแข่งขัน และวิธีการร่วมมือเท่ากับ .80 .77 .76 .74 และ .73 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และไค-สแควร์

ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุของความขัดแย้งของพยาบาลวิชาชีพที่พบมากที่สุดคือ การที่ผู้ร่วมงานมีบุคลิกลักษณะแตกต่างกัน สาเหตุของความขัดแย้งที่พบน้อยที่สุดคือ การขัดขวางการไปสู่เป้าหมายของกลุ่มหรือฝ่ายตรงกันข้าม ระดับของความขัดแย้งโดยรวมและรายด้านของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง อายุ ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานทั้งหมด ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับของความขัดแย้ง พยาบาลวิชาชีพใช้วิธีการประนีประนอมในการจัดการกับความขัดแย้งมากที่สุด รองลงมาเป็นวิธีการปรองดอง วิธีการหลีกเลี่ยง วิธีการร่วมมือ และวิธีการแข่งขัน ตามลำดับ ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับวิธีการจัดการกับความขัดแย้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่ใช้วิธีการประนีประนอมและวิธีการหลีกเลี่ยงในการจัดการกับความขัดแย้ง พยาบาลประจำการส่วนใหญ่ใช้วิธีการปรองดองในการจัดการกับความขัดแย้ง และพบว่าพยาบาลวิชาชีพที่อายุมากขึ้น จะใช้วิธีการปรองดองน้อยลงและใช้วิธีการหลีกเลี่ยงมากขึ้น ระยะในการปฏิบัติงานทั้งหมดมากขึ้นพยาบาลวิชาชีพจะใช้วิธีการปรองดองน้อยลง

Thesis Title **Conflict and Conflict Management of Professional Nurses in
General Hospital Southern Region**

Author **Miss Montiga Kaewthongkum**

M.N.S. **Nursing Administration**

Examining Committee

Assistant Professor Dr. Wipada	Kunaviktikul	Chairman
Assistant Professor Orapun	Pumarporn	Member
Assistant Professor Raymaul	Nantsupawat	Member
Assistant Professor Wilawan	Senaratana	Member
Associate Professor Ubol	Niwatichai	Member

Abstract

The purposes of this study were to describe causes and level of conflict and conflict management styles of professional nurses and to examine the relationships among conflict and conflict management styles and age, position, years working in present position, and years working as a nurse of professional nurses. The subjects,

obtained by using proportional stratified random sampling method, were 309 professional nurses in general hospitals of the southern region. The instrument used in this study consisted of 3 parts; specific demographic data; causes and level of conflict, developed by the researcher; and Thomas-Kilmann conflict management styles (Thomas-Kilmann, 1974), translated by Kunaviktikul (1994). The internal consistency reliability of causes and level of conflict part, used cronbach alpha, was .90 and the test-retest reliability of conflict management part of accommodating, compromising, avoiding, competing, and collaborating styles were .80, .77, .76, .74, and .73, respectively. The statistics used in this study were frequency, percentage, the mean, standard deviation, Pearson product moment correlation coefficient and chi-square.

The findings showed that a difference in the characteristics of co-workers was the most frequent cause of conflict while the least frequent cause was the interruption of the goal of other party or other side. The overall level of conflict and that of each part of professional nurses were at a moderate level . There were no significant relationships among age, position, years working in a present position, years working as a nurse and level of conflict. The professional nurses used compromising to manage conflict most frequently followed by accommodating, avoiding, collaborating, and competing, respectively. Most of head nurses used compromising and avoiding to manage conflict while the majority of staff nurses used accommodating to manage conflict most frequently. As age increased the used of accommodating decreased and the used of avoiding increased. As time working as a nurse increased, the used of accommodating decreased.