

ผลของการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งต่อคุณลักษณะ
ของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล



พันตำรวจโทหญิง พัฒนีวรรณ กิ่งแส

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2544

ISBN 974-17-0413-5

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE EFFECT OF USING CONFLICT MANAGEMENT PROGRAM
ON EFFECTIVE NURSING TEAM CHARACTERISTICS

Pol. Lt. Col. Patancewan Kunghae

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Nursing Science in Nursing Administration

Faculty of Nursing

Chulalongkorn University

Academic Year 2001

ISBN 974-17-0413-5

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ผลของการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง
ต่อคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ

โดย

พันตำรวจโทหญิง พัฒนวิพรรณ กังแฮ

สาขาวิชา

การบริหารการพยาบาล

อาจารย์ที่ปรึกษา

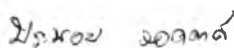
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. หญิง ดร. ยูพิน อังสุโรจน์

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต

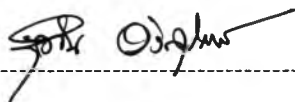


-----คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



-----ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)



-----อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยูพิน อังสุโรจน์)



-----กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริเดช สุชีวะ)

พัฒน์วีรธร กังแฮ, พ.ศ.ท. หญิง: ผลของการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งต่อ
 คุณลักษณะของทีมพยาบาลที่มีประสิทธิผล. (THE EFFECT OF USING
 CONFLICT MANAGEMENT PROGRAM ON EFFECTIVE NURSING TEAM
 CHARACTERISTICS) อาจารย์ที่ปรึกษา: ผศ. ร.ศ.อ. หญิง ดร. ชุพิน อังสุโรจน์,
 147 หน้า. ISBN 974-17-0413-5.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจในการจัดการกับความ
 ขัดแย้ง ก่อนและหลังการเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการในโปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง เปรียบเทียบ
 คุณลักษณะของทีมพยาบาลที่มีประสิทธิผลก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง และ
 เปรียบเทียบคุณลักษณะของทีมพยาบาลที่มีประสิทธิผลระหว่างกลุ่มที่ใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งกับ
 กลุ่มควบคุม กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลตำรวจ
 ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ในหอผู้ป่วย 2 หอผู้ป่วย จำนวน 47 คน จัดแบ่ง
 เป็นกลุ่มควบคุม จากหอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง จำนวน 24 คน และกลุ่มทดลอง จากหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย
 จำนวน 23 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองคือ โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง และแบบประเมินความ
 ตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งของทีมพยาบาล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบประเมิน
 คุณลักษณะของทีมพยาบาลที่มีประสิทธิผลที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และค่าความเที่ยง
 ในกลุ่มที่ทดลองใช้เครื่องมือ และกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.95 และ 0.96 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้
 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติค่าทดสอบ ที

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งหลังการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในโปรแกรมการ
 บริหารความขัดแย้ง ส่วนมากมีการปรับเปลี่ยนอยู่ในระดับที่เหมาะสมมากขึ้น
2. คุณลักษณะของทีมพยาบาลที่มีประสิทธิผล ภายหลังการใช้โปรแกรมการบริหารความ
 ขัดแย้ง สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. คุณลักษณะของทีมพยาบาลที่มีประสิทธิผล กลุ่มที่ใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง
 สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาขาวิชา.....การบริหารการพยาบาล.....

ปีการศึกษา..... 2544.....

ลายมือชื่อนิติ..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

4277817536: MAJOR NURSING ADMINISTRATION PROGRAM

KEYWORD : CONFLICT MANAGEMENT PROGRAM / EFFECTIVE OF NURSING TEAM CHARACTERISTICS.

PATANEEWAN KUNGHAE, POL. LT. COL. : THE EFFECT OF USING CONFLICT MANAGEMENT PROGRAM ON EFFECTIVE NURSING TEAM CHARACTERISTICS. THESIS ADVISOR: ASSIST. PROF. POL. CAPT. YUPIN AUNGSUROCH, Ph.D. 147 pp. ISBN 974-17-0413-5.

The purposes of this quasi-experimental research were to compare intention of conflict management between before and after participating in the practical program of conflict management in control group, the effective nursing team characteristics between before and after using conflict management program, and effective nursing team characteristics between experimental and control group. The sample, 47 professional nurses and practical nurses at surgical wards in Police General Hospital, were selected by simple random sampling. Twenty three were in experimental group and 24 were in control group. The research instruments were conflict management program, and a questionnaire of intention of conflict management, and a questionnaire of effective nursing team characteristics. The content validity was conducted. The Cronbach's alpha coefficient of effective of nursing team characteristics of try out and sample group were 0.95 and 0.96, respectively. The data were analyzed by using mean, standard deviation, and t-test.

The findings were as follows:

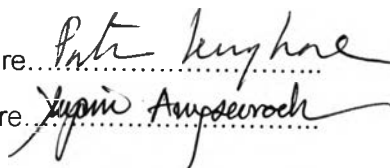
1. Intention to use of conflict management after participating in the practical program of conflict management was changed to appropriate level.
2. Effective of nursing team characteristics after using conflict management program was significantly higher than before using conflict management program, at the 0.05 level.
3. Effective of nursing team characteristics in experimental group was significantly higher than that of the control group at the 0.05 level.

Field of study...Nursing Administration...

Academic year.....2001.....

Student's signature.....

Advisor's signature.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. หญิง ดร. ชุพิน อังสุโรจน์ ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำแนวทาง ข้อคิดเห็น และแก้ไขความบกพร่องในการวิจัย ด้วยความเอาใจใส่สม่ำเสมอ ตลอดจนให้กำลังใจด้วยดีตลอดมาผู้วิจัยรู้สึกประทับใจในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี ประธานสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและเสนอแนะในการแก้ไขการวิจัยครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริเดช สุชีวะ กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสถิติที่ใช้ในการวิจัย และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 ท่าน ที่กรุณาสละเวลาตรวจและแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย ขอขอบพระคุณ ผศ. ดร. ศักดา ปั้นแห่งเพชร พ.ต.อ. หญิง มยุรี กลิ่นชะเอม พ.ต.ท. หญิง วิรงรอง รัตนสุวรรณ และเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยศัลยกรรม อาคารเฉลิมพระเกียรติ ชั้น 5/2 และเจ้าหน้าที่อาคารเฉลิมพระเกียรติ ชั้น 4/1 ที่ให้ความร่วมมือในการทำวิจัย เสียสละเวลาให้การสนับสนุนช่วยเหลือในการฝึกอบรม

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ ทุกท่านที่กรุณาให้วิชาความรู้ ให้แนวทางในการคิดและคำแนะนำตลอดจนให้ความรัก ความเมตตาและห่วงใยยินดีด้วยดีเสมอมา ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่านที่กรุณาอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัย อีกทั้งขอขอบคุณ พี่ๆ น้องๆ และเพื่อนๆ คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่านที่มีส่วนร่วมทำให้วิทยานิพนธ์นี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา คุณเชาวน์วิทย์ กังแฮ นายพันวิทย์ กังแฮ นายพัฒน์วิทย์ กังแฮ และน.ส.พิชญาภา กังแฮ ที่ห่วงใยให้การสนับสนุนช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่ดีตลอดมา

พันตำรวจโทหญิง พัฒน์วรรณ กังแฮ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
ปัญหาในการวิจัย.....	3
แนวคิดและสมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	8
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
คุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล.....	12
การบริหารความขัดแย้ง.....	27
ผลของการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง.....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
การดำเนินการวิจัย.....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
สรุปขั้นตอนการวิจัยในการดำเนินการวิจัย.....	78
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย.....	91
อภิปรายผลการวิจัย.....	94
ข้อเสนอแนะ.....	99
รายการอ้างอิง.....	101
ภาคผนวก.....	108
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	109
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล.....	112
ภาคผนวก ค สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	116
ภาคผนวก ง ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	120
แผนการฝึกอบรมการบริหารความขัดแย้ง.....	126
กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อการฝึกอบรมใน โปรแกรมการบริหาร	
ความขัดแย้ง.....	135
การติดตามการทดลองการฝึกปฏิบัติการบริหารความขัดแย้ง	
หลังการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง.....	145
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	147

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
1	เกณฑ์การเปรียบเทียบคะแนนสรุปในแต่ละความตั้งใจแสดงพฤติกรรม.....	59
2	ตารางการฝึกอบรมการบริหารความขัดแย้ง.....	68
3	โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง.....	72
4	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชากรจำแนกตามอายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา และสถานภาพการสมรส.....	80
5	คะแนนความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้ง ก่อนและหลังการฝึกอบรม ความขัดแย้งในกลุ่มทดลอง.....	83
6	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณลักษณะของทีม การพยาบาลที่มีประสิทธิผล โดยรวมและรายด้าน ก่อนและหลังการใช้โปรแกรม การบริหารความขัดแย้งในกลุ่มควบคุม.....	86
7	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณลักษณะของทีม การพยาบาลที่มีประสิทธิผล โดยรวมและรายด้าน ก่อนและหลังการใช้โปรแกรม การบริหารความขัดแย้งในกลุ่มทดลอง.....	87
8	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ของคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล จำแนกรายด้านก่อนการใช้ โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งในกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง.....	88
9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ของคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผลจำแนกรายด้าน หลังการใช้ โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งในกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง.....	90

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงกระบวนการของความขัดแย้ง.....	32
2	แสดงการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง.....	35
3	แสดงการป้องกันความขัดแย้ง.....	39
4	ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย.....	78