

บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi experimental research design) โดยกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของทีมพยาบาลที่มีประสิทธิผล ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง แบบแผนการทดลองเป็นแบบทดสอบก่อนและหลังการทดลอง โดยมี กลุ่มควบคุม (Control group pretest-posttest design) มีรูปแบบดังนี้

E	O ₁	X	O ₃
C	O ₂		O ₄

E หมายถึง กลุ่มทดลอง ซึ่งเป็นพยาบาล และผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย ศัลยกรรมชาย โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 23 คน เป็นพยาบาล 22 คน ผู้ช่วยพยาบาล 1 คน

C หมายถึง กลุ่มควบคุม ซึ่งเป็นพยาบาล และผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย ศัลยกรรมหญิง โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 24 คน เป็นพยาบาล 20 คน ผู้ช่วยพยาบาล 4 คน

X หมายถึง การใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง

O₁ หมายถึง คุณลักษณะของทีมพยาบาลที่มีประสิทธิผลของกลุ่มทดลอง ก่อนการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง

O₂ หมายถึง คุณลักษณะของทีมพยาบาลที่มีประสิทธิผลของกลุ่มควบคุม ก่อนการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง

O₃ หมายถึง คุณลักษณะของทีมพยาบาลที่มีประสิทธิผลของกลุ่มทดลอง หลังการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง

O₄ หมายถึง คุณลักษณะของทีมพยาบาลที่มีประสิทธิผลของกลุ่มควบคุม หลังการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง

ประชากร

ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตำรวจ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลในหอผู้ป่วยที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จำนวน 2 หอผู้ป่วยแบ่งเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

ผู้วิจัยดำเนินการคัดเลือกหอผู้ป่วย เพื่อจัดเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม ดังนี้

1. สุ่มแผนกมา 1 แผนกโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (Simple random sampling) สุ่มตัวอย่างได้ แผนกศัลยกรรม

2. คัดเลือกหอผู้ป่วยแผนกศัลยกรรม เป็นหอผู้ป่วยที่มีจำนวนผู้ป่วยใกล้เคียงกัน ลักษณะการเจ็บป่วยของผู้ป่วยคล้ายกัน มีลักษณะการบริหารจัดการและแนวทางการบริหารความขัดแย้งคล้ายกัน ผู้นำหอผู้ป่วยมีคุณลักษณะคล้ายกัน ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างเพื่อจัดเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยวิธีการจับฉลาก ได้กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมดังนี้

กลุ่มทดลอง ได้แก่ บุคลากรในทีมการพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเฉลิมพระเกียรติฯ.9 ชั้น 5/2 ซึ่งประกอบด้วย พยาบาลจำนวน 22 คน ผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 1 คน รวมเป็น 23 คน

กลุ่มควบคุม ได้แก่ บุคลากรในทีมการพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเฉลิมพระเกียรติฯ.9 ชั้น 4/1 ซึ่งประกอบด้วย พยาบาล จำนวน 20 คน ผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 4 คน รวมเป็น 24 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ประเภท คือ เครื่องมือในการดำเนินการวิจัยและ เครื่องมือในการเก็บข้อมูลการวิจัย ดังนี้

1. เครื่องมือในการดำเนินการวิจัย ได้แก่
 - 1.1 โปรแกรมบริหารความขัดแย้ง
 - 1.2 แบบประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งของทีมการพยาบาล
2. เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล คือ แบบประเมินคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มี

ประสิทธิผล

วิธีการสร้างเครื่องมือวิจัย

1 เครื่องมือในการดำเนินการวิจัย

1.1 โปรแกรมบริหารความขัดแย้ง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. รวบรวมแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความขัดแย้งและการดำเนินการฝึกการบริหารความขัดแย้งสำหรับทีมการพยาบาล ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการจัดโปรแกรม จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ใช้แบบสอบถามปลายเปิด สอบถามพยาบาลจากหอผู้ป่วยศัลยกรรมโดยมีคำถาม

2 ข้อ คือ

ข้อ 1 ท่านคิดว่าการบริหารความขัดแย้ง หมายถึงอะไร เพื่อจะได้ทราบความเข้าใจของสมาชิกทีมการพยาบาลเกี่ยวกับพฤติกรรมเมื่อเกิดปัญหาข้อขัดแย้ง

ข้อ 2 โปรดยกตัวอย่าง เหตุการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในทีมการพยาบาลเพื่อจะได้นำเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาเป็นตัวอย่างในการจัด โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง

3. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบคำถามมา รวบรวม และวิเคราะห์สรุปประเด็นเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการฝึกอบรม

4. กำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดโปรแกรม คือ หลังผ่านการอบรม กลุ่มทดลองจะมีความสามารถดังนี้

4.1 มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้ง

4.2 มีความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้ง คือ ควบคุมระดับความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้เกิดผลลัพธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล

4.3 ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นทีมในการบริหารความขัดแย้ง

5. กำหนดเนื้อหา และวิธีการดำเนินการในโปรแกรมบริหารความขัดแย้งซึ่งการฝึกครั้งนี้แบ่งเป็นส่วนๆ คือ

5.1 ความรู้พื้นฐานเรื่องความขัดแย้ง ประกอบด้วยเนื้อหา ดังต่อไปนี้

5.1.1 แนวคิดพื้นฐานของความขัดแย้ง

5.1.2 ความหมายของความขัดแย้ง

5.1.3 กระบวนการความขัดแย้ง

5.1.4 สาเหตุของความขัดแย้ง

5.1.5 พฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อเกิดความขัดแย้ง ซึ่งเป็นพฤติกรรมในการจัดการกับความขัดแย้ง ประกอบด้วย การแก้ปัญหาความขัดแย้ง การกระตุ้นความขัดแย้ง และการป้องกันความขัดแย้ง

เทคนิคที่ใช้ในการอบรมคือ การบรรยาย ยกตัวอย่างประกอบการอภิปรายกลุ่ม การให้ข้อมูลย้อนกลับ การให้คำแนะนำจากผู้วิจัยและกลุ่มตัวอย่างคนอื่นๆ ในกลุ่ม

5.2 ส่วนของการฝึกการบริหารความขัดแย้งประกอบด้วย การฝึกในส่วนต่างๆ ดังนี้

5.2.1 การแนะนำตนเอง

5.2.2 การแก้ปัญหาความขัดแย้ง

1. การวิเคราะห์ปัญหาความขัดแย้ง
2. การวางจุดมุ่งหมายร่วมกัน
3. การเรียนรู้พฤติกรรม
4. ทักษะที่จำเป็นในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเช่น การสื่อสาร

การเผชิญหน้า

5. การกำหนดวิธีการแก้ปัญหา

6. วิเคราะห์ตัวอย่างสถานการณ์ความขัดแย้ง ซึ่งได้จากการสรุป

ประเด็นข้อคำถาม

เทคนิคที่ใช้ในการฝึกอบรมคือ การให้คำแนะนำ การอภิปรายกลุ่ม การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมแรงทางบวก กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ สถานการณ์จำลอง และการฝึกปฏิบัติ

5.2.3 การกระตุ้นความขัดแย้ง เช่น การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน การนำเข้ากลุ่มใหม่ การกระตุ้นความคิด การชี้ให้เห็นสิ่งไม่ดี

เทคนิคที่ใช้ในการอบรม ได้แก่ การบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม การแสดงแบบ การแสดงบทบาทสมมติ การจินตนาการสถานการณ์ การทำกิจกรรมกลุ่ม การเสริมแรง การให้คำแนะนำ และการให้ข้อมูลย้อนกลับทางบวกเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้เรียนรู้และมีทักษะต่างๆ เกี่ยวกับการสื่อสาร การแก้ปัญหาความขัดแย้ง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติจริง โดยมี การให้ข้อมูลย้อนกลับจากวิทยากร ผู้วิจัย และกลุ่มตัวอย่างคนอื่นๆ ในกลุ่ม เพื่อนำไปปรับปรุงและนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

5.2.4 การป้องกันปัญหาความขัดแย้ง ประกอบด้วยเนื้อหาการฝึกดังนี้

1. การสร้างสัมพันธภาพ
2. การสร้างความสามัคคีภายในกลุ่ม

เทคนิคที่ใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่ การบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม การทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความรักสามัคคีซึ่งกันและกัน สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข

6. กำหนดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อใช้ในการฝึกอบรม โดยคัดเลือกกิจกรรมให้สอดคล้องกับเนื้อหาการบริหารความขัดแย้งตามแนวคิดของ Robbins (1998) คือ การแก้ปัญหาความขัดแย้ง การกระตุ้นความขัดแย้งและการป้องกันความขัดแย้งได้ทั้งหมด 10 กิจกรรม ประกอบกับการนำทักษะที่จำเป็นใช้ในการบริหารความขัดแย้งมาประกอบเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างโปรแกรม เพื่อให้สมาชิกมีความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งได้ดียิ่งขึ้น

7. กำหนดแบบประเมินผลโปรแกรม เป็นแบบประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งของ Thomas and Kilmann (1987) ซึ่งเป็นแบบประเมินตนเอง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ แต่ละข้อมี 2 ตัวเลือกเป็นสถานการณ์หรือคำอธิบายแบบของพฤติกรรมหนึ่งที่บุคคลแสดงออกหรือเป็นวิธีการที่บุคคลตั้งใจจะใช้จัดการกับความขัดแย้ง ให้ผู้ตอบเลือกตัวใดตัวหนึ่งในแต่ละข้อ ใช้ประเมินก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยให้เวลาในการตอบแบบประเมิน 15-20 นาที

8. จัดบรรยากาศการฝึกอบรมให้เป็นกันเอง โดยมีห้องเป็นส่วนตัว มีแสงสว่างเพียงพอ อุปกรณ์ต่างๆพร้อม เช่น เครื่องฉายข้ามศีรษะ ไมโครโฟน เครื่องเล่นเทป ตลอดจนการจัดเก้าอี้เป็นรูปตัวยูหรือรูปครึ่งวงกลม เพื่อให้มีลักษณะความเป็นกันเอง

9. ผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นวิทยากร เชิญวิทยากรซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารใน ส่วนเนื้อหาทักษะจำเป็นใช้ในการบริหารความขัดแย้ง ช่วยทำกิจกรรมกลุ่ม ติดต่อบริษัทงานวางแผนการฝึกอบรม จัดทำตารางการฝึกอบรม แผนการฝึกอบรม เตรียมผู้ช่วยวิจัย เตรียมกลุ่มทดลอง เตรียมเอกสารอุปกรณ์ สถานที่และดำเนินการฝึกอบรม

1.2 แบบประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งสำหรับพยาบาล ใช้แบบประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งของ Thomas and Kilmann (1987 อ้างใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins (1998); Griffin (1999) ทั้ง 5 รูปแบบ คือ การแข่งขัน การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการยอมให้ เครื่องมือนี้เรียกว่า Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument เป็นแบบให้บุคคลประเมินตนเอง ประกอบด้วย

ข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ แต่ละข้อมีตัวเลือก 2 ตัวคือ ก กับ ข แต่ละตัวเลือกเป็นสถานการณ์หรือคำอธิบายแบบของพฤติกรรมหนึ่งที่บุคคลแสดงออกเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง หรือเป็นวิธีการที่บุคคลตั้งใจใช้จัดการกับความขัดแย้ง ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกใดตัวหนึ่งในแต่ละข้อ

แบบประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งของการพยาบาล ประกอบด้วย
เนื้อหา 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล สอบถามเกี่ยวกับอายุ ประสบการณ์ สถานภาพสมรส
ตำแหน่งทางวิชาชีพ และการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้ง โดยใช้เครื่องมือของ
Thomas and Kilmann (1987) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins (1998); Griffin (1999)
ประกอบด้วย 5 รูปแบบได้แก่ การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการ
ยอมให้ จำนวน 30 ข้อ มีลักษณะคำตอบ 2 ตัวเลือก ให้ผู้ตอบเลือกตัวใดตัวหนึ่งในแต่ละข้อ
โดยพิจารณา ดังนี้

แต่ละข้อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ก หรือ ข ที่เป็นพฤติกรรมที่แสดงลักษณะเฉพาะของ
ตัวผู้ตอบเอง หรือผู้ตอบมีพฤติกรรมแบบนั้นๆ ในบางข้อ ทั้งพฤติกรรม ก และพฤติกรรม ข ไม่ใช่
แบบฉบับที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวผู้ตอบ แต่ขอให้เลือกพฤติกรรมที่ผู้ตอบมีแนวโน้มที่จะใช้วิธีการ
นั้นๆ

การตรวจให้คะแนน

จากตัวเลือก ก หรือ ข ที่ผู้ตอบเลือกจากข้อคำถามแต่ละข้อ จะมีเกณฑ์การให้คะแนนว่าใน
แต่ละข้อที่ผู้ตอบเลือกตอบนั้นจัดอยู่ในรูปแบบใดของความตั้งใจจัดการกับความขัดแย้งจากข้อคำถาม
ทั้งหมดจะมีตัวเลือกที่เป็นคำตอบของรูปแบบต่างๆทั้ง 5 รูปแบบคือ การแข่งขัน การร่วมมือ การ
ประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการยอมให้ รูปแบบละ 12 ข้อ ให้คะแนนตามคำตอบในแต่ละ
ข้อตามเกณฑ์ ข้อละหนึ่งคะแนนทุกข้อ แล้วจึงรวมคะแนนว่าได้คะแนนเท่าใดในแต่ละรูปแบบความ
ตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้ง แล้วกรอกลงในช่องว่างดังนี้

การเอาชนะ	_____	ข้อ	คะแนน.....
การร่วมมือ	_____	ข้อ	คะแนน.....
การประนีประนอม	_____	ข้อ	คะแนน.....
การหลีกเลี่ยง	_____	ข้อ	คะแนน.....
การยอมให้	_____	ข้อ	คะแนน.....
รวม	30	ข้อ	

การแปลความหมายของคะแนน

การแปลความหมายของคะแนนความตั้งใจแสดงพฤติกรรมในการจัดการกับความขัดแย้ง อาศัยหลักการจากแบบทดสอบของ Thomas and Kilmann (1987 อ้างใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540) ดังนี้

1. พิจารณาจาก ผลสรุปการตอบแบบประเมินว่า ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมแต่ละแบบตอบก็ข้อจากทั้งหมด โดยการรวมคะแนนในแต่ละแบบจากคำตอบที่มีอยู่แบบละ 12 ข้อ
2. นำคะแนนการตอบสรุปในพฤติกรรมแต่ละแบบไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่เสนอไว้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงเกณฑ์การเปรียบเทียบคะแนนสรุปในแต่ละความตั้งใจแสดงพฤติกรรม

แบบพฤติกรรม	ช่วงคะแนน		
	กลุ่มต่ำ	กลุ่มปานกลาง	กลุ่มสูง
การเอาชนะ	0 - 3	4 - 7	8 - 12
การร่วมมือ	0 - 5	6 - 9	10 - 12
การประนีประนอม	0 - 4	5 - 8	9 - 12
การหลีกเลี่ยง	0 - 4	5 - 7	8 - 12
การยอมให้	0 - 3	4 - 6	7 - 12

ที่มา: Thomas and Kilmann (1987 อ้างใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540)

3. นำคะแนนที่รวมได้ในแต่ละพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมาแปลผล ดังนี้

3.1 การเอาชนะ

ถ้าคะแนนสูง หมายถึง การเป็นคนที่ไม่มีใครสามารถโต้แย้งได้ ปิดหูปิดตา ไม่มีใครให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้แก่ท่าน การเอาชนะจะลงเอยที่ท่านเป็นผู้ชนะ

ถ้าคะแนนต่ำ หมายถึง การรู้สึกว่ามีอำนาจ อาจเป็นเพราะไม่ทราบว่าเป็นผู้มีอำนาจ หรือไม่ทราบว่ามิทักยะในการใช้อำนาจที่มีอยู่อาจมีปัญหาในการแสดงจุดยืนที่เด่นชัด

อาจหวังใยความรู้สึกของผู้อื่นจนเกินไป เป็นผลทำให้โกลในการตัดสินใจ อาจทำตนเหมือนไม้หลักปักเลน โอนเอนไปมากก็ได้

3.2 การร่วมมือ

ถ้าคะแนนสูง หมายถึง การใช้เวลาในการแสวงหาความร่วมมือร่วมใจ หรือแสดงพฤติกรรมความร่วมมืออย่างดี ไม่ได้ได้รับการตอบสนองจากบุคคลอื่น ผู้อื่นอาจไม่ร่วมมือ หรือไม่เอาประโยชน์

ถ้าคะแนนต่ำ หมายถึง การเป็นไปได้อย่างที่จะได้รับความร่วมมือจากบุคคลอื่น หรือมีโอกาสน้อยที่ทุกฝ่ายจะได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน

3.3 การประนีประนอม

ถ้าคะแนนสูง หมายถึง การมุ่งเน้นการประนีประนอมที่อยู่ในวิสัยจะปฏิบัติได้ เป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าจนอาจล้มประเด็นที่ใหญ่กว่า อาจเน้นที่การเจรจาต่อรอง

ถ้าคะแนนต่ำ หมายถึง การมีความรู้สึกไม่สบายใจที่จะเจรจาต่อรองให้ประสบผลสำเร็จ อาจเป็นคนไม่ยอมใครง่ายๆ

3.4 การหลีกเลี่ยง

ถ้าคะแนนสูง หมายถึง ท่านอาจมีความลำบากในการประสานงาน อาจตัดสินใจในประเด็นสำคัญผิดพลาดบ่อยๆ

ถ้าคะแนนต่ำ หมายถึง การสามารถเผชิญกับความขัดแย้งได้ มีความสามารถในการผ่อนสั้นผ่อนยาว รู้กาลเทศะ โดยไม่ทำให้บุคคลอื่นมีความรู้สึกว่าคุณทำร้ายจิตใจ ทำร้ายความรู้สึก ถูกคุกคามหรือถูกขู่เข็ญและอาจต้องเผชิญปัญหามาก แต่สามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้

3.5 การยอมให้

ถ้าคะแนนสูง หมายถึง อาจรู้สึกที่ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร ระเบียบวินัยในหน่วยงานหย่อนยาน

ถ้าคะแนนต่ำ หมายถึง อาจมีปัญหาในการสร้างโมตรียิตกับบุคคลอื่น การยอมให้ในเรื่องที่คิดว่าไม่ค่อยสำคัญแต่บุคคลอื่นกลับคิดว่าสำคัญ ทำให้บุคคลอื่นมองว่าไม่มีเหตุผล ไม่ค่อยยอมรับผิดชอบซึ่งสามารถหาช่องว่างของระเบียบได้ และทราบว่เมื่อไรควรจะยอมแพ้อย่าง

2. เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบประเมินคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

2.1 ทบทวนแนวคิดทฤษฎีจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล

2.2 วิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการทบทวนวรรณคดีที่เกี่ยวข้อง นำแนวคิดของ Whetten (1998) มาสร้างข้อคำถามแบบประเมินคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล ได้ข้อคำถามทั้งหมดที่ประกอบเป็นเนื้อหา 6 ด้านจำนวน 36 ข้อ คือ

1) ด้านความสมดุลในบทบาท ประกอบด้วย เนื้อหาเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ จำนวน 5 ข้อ

2) ด้านการมีเป้าหมายวัตถุประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย เนื้อหาวัตถุประสงค์ในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

3) ด้านการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย เนื้อหาการพูด การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอย่างเปิดเผย จำนวน 6 ข้อ

4) ด้านความมั่นใจและไว้วางใจกัน ประกอบด้วย เนื้อหาเกี่ยวกับการให้โอกาสแก่กัน การพูดถึงปัญหาอย่างตรงไปตรงมา ความจริงใจต่อกัน ความมั่นใจและไว้วางใจกัน จำนวน 7 ข้อ

5) ด้านอิสระในการทำงาน ประกอบด้วย เนื้อหาการปฏิบัติงานโดยอาศัยข้อเท็จจริง การกล้าแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จำนวน 7 ข้อ

6) ด้านการทำงานร่วมกันและช่วยเหลือกัน ประกอบด้วย เนื้อหาเรื่องการช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ แลกเปลี่ยนความรู้ แบ่งปันความรู้สึกร่วมกันประสานกันสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความรับผิดชอบและรู้บทบาทของตนเอง จำนวน 6 ข้อ

2.3 ผู้วิจัยสร้างแบบประเมินคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล โดยลักษณะคำตอบจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ เรียงจากมากไปหาน้อย มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง	ข้อความในแบบประเมินตรงกับการปฏิบัติจริง	มากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง	ข้อความในแบบประเมินตรงกับการปฏิบัติจริง	มาก
คะแนน 3 หมายถึง	ข้อความในแบบประเมินตรงกับการปฏิบัติจริง	ปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง	ข้อความในแบบประเมินตรงกับการปฏิบัติจริง	น้อย
คะแนน 1 หมายถึง	ข้อความในแบบประเมินตรงกับการปฏิบัติจริง	น้อยที่สุด

ผู้ตอบต้องตอบข้อคำถามทั้งหมดในแบบสอบถามทุกข้อ ว่าแต่ละข้อนั้นผู้ตอบได้ปฏิบัติหรือตรงตามความรู้สึกมากน้อยเพียงใดโดยขีดเครื่องหมาย (√) ลงในช่อง มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ในแบบประเมิน เลือกได้ข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ (Content validity)

1.1 โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง

นำโปรแกรมการบริหารความขัดแย้งที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นซึ่งประกอบด้วย

1) โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง ซึ่งมีเนื้อหาการบริหารความขัดแย้งที่เกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง การกระตุ้นความขัดแย้ง และการป้องกันความขัดแย้ง รวมทั้งการกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ที่ใช้ประกอบในโปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง

2) แผนการดำเนินการฝึกอบรมและเอกสารที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีความเชี่ยวชาญในเรื่องการบริหารความขัดแย้งโดยเฉพาะ และเป็นผู้ที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ ดังมีรายนามระบุไว้ในภาคผนวก จำนวน 7 ท่าน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความต่อเนื่องของโปรแกรม และพิจารณาสำนวนภาษา ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ถือเกณฑ์ความเห็นสอดคล้องและการยอมรับจากผู้ทรงคุณวุฒิร้อยละ 80 คือได้รับการยอมรับจากผู้ทรงคุณวุฒิ 6 ใน 7 ท่าน ผู้วิจัยนำโปรแกรมการบริหารความขัดแย้งมาปรับปรุงแก้ไข และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

1.2 แบบประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งและแบบประเมินคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล

นำแบบประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้ง และแบบประเมินคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 9 ท่านดังมีรายนามในภาคผนวก ตรวจสอบให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้อง ความเหมาะสมของข้อรายการ การใช้ภาษา และเกณฑ์การให้คะแนน การตัดสินใจเกณฑ์ความเห็นตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิ 7 ใน 9 ท่าน

สรุปการตรวจสอบเครื่องมือได้ผล ดังนี้

1. โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง

1.1 ปรับเรียงลำดับ การจัดโปรแกรมการฝึกอบรมการบริหารความขัดแย้งทั้งหมด เพื่อให้สมาชิกได้มีการเรียนรู้เนื้อหา ประสบการณ์ ก่อนที่จะนำปัญหาวิเคราะห์ และแก้ปัญหาความขัดแย้งให้เป็นไปตามลำดับ

1.2 ปรับเรียงลำดับกิจกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาส่วนของโปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง ซึ่งเป็นไปตามลำดับดังนี้

ครั้งที่	เรื่อง	กิจกรรม
1.	การสร้างสัมพันธภาพ การสำรวจตนเอง	แนะนำตนเอง เกมส์ “ใครเอ่ย”
2.	พฤติกรรมความขัดแย้ง ความแตกต่างระหว่างบุคคล	บรรยาย “ภาพปริศนา”
3.	ทักษะที่ใช้แก้ปัญหาคความขัดแย้ง	วิดีโอ “การพูดที่เหมาะสม”
4.	การกระตุ้นความขัดแย้ง	เกมส์ “เสนอตัวเข้ากลุ่ม”
5.	ฝึกความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	กิจกรรม “แต่งนิทาน”
6.	การป้องกันความขัดแย้ง	กิจกรรม “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล” กิจกรรม “ห่วงสัมพันธ์”
7.	วิเคราะห์ปัญหาความขัดแย้ง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา	วิเคราะห์สถานการณ์ กิจกรรม “หัวใจกระดาก”
8.	ฝึกทักษะการบริหารความขัดแย้ง สร้างความผูกพันและความสามัคคี	วิเคราะห์สถานการณ์ กิจกรรม “อ้อลา”

2. แบบประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้ง ที่มีจำนวนทั้งหมด 30 ข้อ
คำถาม ข้อคำถามละ 2 ตัวเลือกให้ปรับเปลี่ยนข้อความเพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาการบริหารความขัดแย้ง

3. แบบประเมินคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล

3.1 ปรับเปลี่ยนจากเดิม 37 ข้อ เหลือ 36 ข้อคำถาม คือ

ด้านความสมดุลในบทบาท

จำนวน 5 ข้อ

ด้านการมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน	จำนวน 5 ข้อ
ด้านการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย	จำนวน 6 ข้อ
ด้านความมั่นใจและไว้วางใจกัน	จำนวน 7 ข้อ
ด้านอิสระในการทำงาน	จำนวน 7 ข้อ
ด้านการทำงานร่วมกันและช่วยเหลือกัน	จำนวน 6 ข้อ (จากเดิม 7 ข้อ)

3.2 ปรับเปลี่ยนข้อความในแต่ละข้อคำถาม ให้มีความเข้าใจง่าย ชัดเจน และสอดคล้องกับเนื้อหาคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล จำนวนข้อคำถามที่ปรับเปลี่ยนมี 31 ข้อ จาก 37 ข้อคำถาม

2. การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ โดยผู้วิจัยนำแบบประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งและแบบประเมินประสิทธิผลของทีมการพยาบาล ไปทดลองใช้กับบุคลากรในทีมการพยาบาลที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง ที่โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 30 คน แล้วนำคะแนนมาหาค่าความเที่ยง ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) (ประคอง กรรณสูต, 2538) ก่อนนำไปใช้จริง ได้ค่าความเที่ยงแบบประเมินคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผลเท่ากับ 0.95 และในกลุ่มตัวอย่างได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.96 ตามลำดับ

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลกับพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลที่หอผู้ป่วย ศัลยกรรมชายเฉลิมพระเกียรติชั้น 5/2 และหอผู้ป่วยเฉลิมพระเกียรติชั้น 4/1 ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545 ถึงวันที่ 1 เมษายน 2545 รวมระยะเวลา 8 สัปดาห์โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ขั้นเตรียมการทดลอง

ผู้วิจัยได้เตรียมกลุ่มตัวอย่าง ก่อนการทดลองตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พร้อมด้วยโครงร่างวิทยานิพนธ์ ถึงผู้บังคับการ โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อขออนุญาตทำวิจัย
2. ทำหนังสือถึงหัวหน้างานพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อขออนุมัติในการใช้โปรแกรมและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ผู้วิจัยเข้าพบหัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมชายที่สุ่มได้ เพื่อขอความร่วมมือ ชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการทดลอง และการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มทดลอง

4. ผู้วิจัยเข้าพบหัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิงที่สุ่มได้ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มควบคุม

5. ประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งและคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผลก่อนการฝึกการบริหารความขัดแย้งในกลุ่มทดลอง และประเมินคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผลในกลุ่มควบคุม โดยเน้นหมายกับกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เพื่อให้ประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้ง และคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผลโดยใช้แบบสอบถาม ใช้เวลา 15-20 นาที ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลทั้งหมด

6. ผู้วิจัยเข้าพบกับทีมการพยาบาลกลุ่มทดลองโดย

1. จัดการประชุมขึ้น ในวันที่ 20 ธันวาคม 2544 เวลา 14.00 – 15.00 น. ณ ห้องประชุมหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย มีผู้เข้าร่วมประชุมพยาบาล 23 คน เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ในการวิจัย และขอความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยโดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมการบริหารความขัดแย้ง เป็นระยะเวลาทั้งหมด 8 สัปดาห์ และจัดซ้ำ 2 ครั้งเพื่อให้ได้เข้ารับการฝึกอบรมครบทุกคน บุคลากรยอมรับ และขอให้แจ้งตารางการฝึกอบรมให้ทราบล่วงหน้า ก่อนจัดตารางเวร

2. ชี้ให้เห็นว่าการทดลองครั้งนี้ นอกจากจะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การแล้วยังสามารถทำให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

3. ชี้แจงการป้องกันการปนเปื้อน (Contaminate) ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยขอความร่วมมือไม่ให้นำวิธีการตามขั้นตอนต่างๆของการทดลองไปเปิดเผยให้ผู้อื่นรับทราบ โดยเฉพาะกลุ่มควบคุม

7. ขอความอนุเคราะห์จากหัวหน้าหอผู้ป่วยให้จัดกลุ่มทดลองให้ขึ้นทำงานเวรเช้า และอนุญาตให้เข้ารับการฝึกในช่วงเวลา 13.00 – 15.30 น. สัปดาห์ละครั้ง หรือถ้าไม่สามารถจัดได้ ให้จัดให้สะดวกต่อการเข้ารับการฝึก โดยที่ผู้วิจัยจัดการฝึกอบรม 2 หนต่อครั้งเพื่อให้ทุกคนในทีมการพยาบาลได้เข้ารับการฝึกทุกครั้ง ซึ่งในการนี้ได้แจ้งวัน และเวลาในการฝึกล่วงหน้า เพื่อให้เตรียมการจัดเวรได้ทัน

8. เตรียมตัวผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัย ดังนี้

1. ผู้วิจัยทบทวนศึกษา เนื้อหาการบริหารความขัดแย้ง เทคนิคการจัดอบรมเพื่อรวบรวม และจัดทำเป็นโปรแกรมการฝึกอบรมการบริหารความขัดแย้ง ดังตารางที่ 3

1.1 การจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ศึกษาจากเอกสารตำรา เข้ารับการฟังวิชาการใน ส่วนเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง เช่น รูปแบบเทคนิคการบรรยาย และการจัดการประชุม

1.2 จัดทำตารางการฝึกอบรมเพื่อแจ้งให้กลุ่มทดลองทราบล่วงหน้า โดยกำหนดเป็น วันพุธ และวันพฤหัสบดี (ทำอาทิตย์ละ 2 ครั้ง) เวลา 13.30 – 15.30 น. ดังตารางที่ 2

1.3 เตรียมสถานที่ อุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการฝึกอบรม ให้พร้อม

1.4 ติดต่อประสานงานเชิญวิทยากรมาบรรยาย และฝึกอบรมในเรื่อง ทักษะ การพูด และแจ้งให้กลุ่มทดลองทราบล่วงหน้า

2. ผู้ช่วยวิจัย เป็นพยาบาลอาวุโสที่ยินดีร่วมมือในการทำวิจัย ได้รับคำชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย มีความรู้เรื่องการบริหารความขัดแย้งและประสิทธิผลของทีมการพยาบาล มีการเตรียมโดยผู้วิจัยนำเนื้อหาโครงสร้างวิทยานิพนธ์ โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งและกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ที่ใช้ใน โปรแกรมการฝึกอบรมมาอธิบาย ชี้แจง ให้ผู้ช่วยวิจัยทราบ เพื่อให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์วิธีการฝึกอบรม และหน้าที่ของผู้ช่วยวิจัย พร้อมแจ้ง วัน เวลา ในการฝึกอบรมให้ผู้ช่วยวิจัยทราบล่วงหน้า และผู้ช่วยวิจัยเข้าร่วมฝึกอบรมใน โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง

2. ขั้นตอนการฝึกการบริหารความขัดแย้ง

2.1 ก่อนการปฏิบัติ

1. เตรียมในด้านเนื้อหาที่จะบรรยาย เอกสารประกอบการบรรยาย อุปกรณ์ต่างๆ
2. ขออนุญาตใช้ห้องประชุม โดยกำหนดวัน เวลา และห้องประชุมที่ใช้
3. ประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งก่อนการฝึกอบรมเพื่อ โดยใช้แบบประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งของ Thomas and Kilmann (1987 อ้างใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ม 2540) ใช้เวลาในการประเมิน 15-20 นาที เปรียบเทียบผลของคะแนนความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้ง ดังแสดงไว้ในตารางที่ 5

2.2 การปฏิบัติทดลอง

1. ทำการฝึกการบริหารความขัดแย้ง มีระยะเวลาในการฝึก 7 สัปดาห์โดยฝึก สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง 30 นาที รวมเวลาทั้งสิ้น 18 ชั่วโมง แต่เนื่องจากบุคลากรทางการพยาบาลต้องปฏิบัติหน้าที่ บางคนมีความจำเป็นไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมตาม วัน เวลา ที่กำหนดไว้ได้ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมการฝึกครบทุกคน ผู้วิจัยจึงต้องจัดการฝึกอบรมในเรื่องเดียวกัน 2 ครั้ง ในแต่ละสัปดาห์ คือ ในวันพุธ และ วันศุกร์ เวลา 13.00 - 15.30 น. หรือตามความจำเป็นในบางครั้ง ในช่วงเวลาที่สมาชิกพร้อมที่จะเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้ทุกคนได้รับการฝึก โดยมีเนื้อหาในโปรแกรมการบริหารความขัดแย้งซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สร้างขึ้นโดยอาศัยกรอบแนวคิด และทฤษฎีการบริหารความขัดแย้งของ Robbins (1998); Griffin (1999) อย่างครบถ้วน โดยภายในโปรแกรมประกอบด้วย

1. เนื้อหาการบริหารความขัดแย้ง ได้แก่ การกระตุ้นความขัดแย้ง การแก้ปัญหาความขัดแย้ง และการป้องกันความขัดแย้ง และนำทักษะจำเป็นที่ใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเช่น ทักษะการพูด ทักษะการฟัง ประกอบเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และเพื่อให้โปรแกรมน่าสนใจยิ่งขึ้น

2. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ที่สอดคล้องกับเนื้อหาการบริหารความขัดแย้งทั้ง 3 ประเด็น จำนวนกิจกรรมทั้งสิ้น 10 กิจกรรม มาเป็นส่วนประกอบของโปรแกรม และ วิจัยเชิงวิทยากรซึ่งมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในเรื่อง ทักษะการพูดมาบรรยายเรื่อง “การรู้จักพูด การพูดที่เหมาะสม” เพื่อเพิ่มให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับการเรียนรู้ที่ดี

3. ติดตามการทดลองปฏิบัติ โดยมีการนิเทศให้คำแนะนำในข้อปัญหาต่างๆ ตามวัน เวลา ที่กำหนดไว้ในตารางการติดตามการปฏิบัติ คือในช่วงบ่าย ของวันอังคารและพฤหัสบดี เป็นระยะเวลา 3 สัปดาห์เพื่อให้กลุ่มทดลองได้นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง คือระหว่างวันที่ 4 มีนาคม 2545 ถึงวันที่ 22 มีนาคม 2545 โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยจะเข้าสังเกตการณ์ โดยมีแบบบันทึกที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อควบคุมการทดลองโดยการสังเกตการณ์ พร้อมให้คำแนะนำทุกสถานการณ์ ทุกข้อสงสัยและนัดประชุมกลุ่มทดลองสัปดาห์ละ 1 ชั่วโมง ในวันอังคาร และวันพฤหัสบดี เวลา 14.00-15.00 น. เพื่อทำความเข้าใจ ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการดำเนินการ ดังแสดงไว้ในภาคผนวก

4. ประเมินผลคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผลหลังจากติดตามการปฏิบัติ 3 สัปดาห์ และเว้นระยะเวลาก่อนการประเมิน 1 สัปดาห์ โดยใช้แบบประเมินคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล

ตารางที่ 2 การฝึกอบรมการบริหารความขัดแย้งจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม 23 คน

ครั้งที่	วัน เดือน ปี	เวลา	เรื่อง	กิจกรรมที่ใช้	สถานที่	ระยะเวลาที่ใช้
1	13 กพ. 2545 15 กพ. 2545	13.30-15.00น 13.30-15.00น	1. Pre-test 1.1 ประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล 1.2 ความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้ง 2. การนำเข้าสู่การฝึก	1. ประเมินประสิทธิผลของทีมการพยาบาล 2. ประเมินความตั้งใจในการบริหารความขัดแย้ง 3. กิจกรรม “ใครเอ่ย”	ห้องประชุมอาคารเฉลิมพระเกียรติชั้น 5/2	1 ชั่วโมง 30 นาที
2	16 กพ. 2545 18 กพ. 2545	13.30-16.00น. 13.30-16.00น.	1. พฤติกรรมความขัดแย้ง 1.1 การเข้าใจตนเอง 1.2 ความแตกต่างระหว่างบุคคล	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มอภิปรายตัวอย่างสถานการณ์ 3. กิจกรรม “ภาพปริศนา”	ห้องประชุมอาคารเฉลิมพระเกียรติชั้น 5/2	2 ชั่วโมง 30 นาที



ตารางที่ 2 (ต่อ)

ครั้งที่	วัน เดือน ปี	เวลา	เรื่อง	กิจกรรมที่ใช้	สถานที่	ระยะเวลาที่ใช้
3	18 กพ. 2545 19 กพ. 2545	13.30-16.00น. 13.30-16.00น.	1. ทักษะที่จำเป็นใช้ในการแก้ปัญหา ความขัดแย้ง 1.1 ทักษะการพูด 1.2 ทักษะการฟัง	1. บรรยายทักษะการพูด 2. วิดีโอเรื่องการพูดที่เหมาะสม 3. สาธิต 4. กิจกรรม “เปิดประตู”	ห้องประชุมอาคารเฉลิม พระเกียรติราชินีชั้น 8	2 ชั่วโมง 30 นาที
4	20 กพ. 2545 21 กพ. 2545	13.30-16.00น. 13.30-16.00น.	1. เทคนิคการกระตุ้นความขัดแย้ง 1.1 การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน 1.2 การนำเข้ากลุ่มใหม่ 1.3 การวางโครงสร้างองค์กรใหม่ 1.4 การชี้ให้เห็นแต่สิ่งไม่ดี	1. อธิบาย 2. แบ่งกลุ่มแสดงความคิดเห็นใน สถานการณ์จำลอง 3. กิจกรรม “เสนอตัวเข้ากลุ่ม” 4. “Home work” ประสพการณ์ ความขัดแย้ง	ห้องประชุมอาคารเฉลิม พระเกียรติชั้น 6	2 ชั่วโมง 30 นาที

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ครั้งที่	วัน เดือน ปี	เวลา	เรื่อง	กิจกรรม	สถานที่	ระยะเวลาที่ใช้
5	22 กพ. 2545 25 กพ. 2545	14.00-15.00น.	1. ฝึกทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการวางแผนการทำงานร่วมกัน	1. อธิบาย 2. กิจกรรม “แตงนิทาน” 3. ยกตัวอย่างการวางแผนการทำงานร่วมกัน เช่น การทำ กิจกรรม 5ส.	ห้องประชุมอาคาร เฉลิมพระเกียรติฯ ชั้น 6	1 ชั่วโมง
6	26 กพ. 2545 27 กพ. 2545	13.30-16.00น. 13.30-16.00น.	1. เทคนิคการป้องกันความขัดแย้ง 1.1 การเปิดเผยตนเอง 1.2 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล 1.3 การร่วมมือในการทำงาน	1. อธิบาย 2. กิจกรรม “ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล (Johari’s window)”	ห้องประชุมอาคาร เฉลิมพระเกียรติฯ ชั้น 6	2 ชั่วโมง 30 นาที

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ครั้งที่	วัน เดือน ปี	เวลา	เรื่อง	กิจกรรมที่ใช้	สถานที่	ระยะเวลาที่ใช้
7	28 กพ. 2545 1 มีค. 2545	13.30-15.30น. 13.30-15.30น.	1. วิเคราะห์ปัญหาความขัดแย้งและ การแก้ปัญหาความขัดแย้ง 1.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy)	1. อธิบาย 2. แบ่งกลุ่มวิเคราะห์ปัญหาความ ขัดแย้งจากสถานการณ์จำลองและ อภิปรายร่วมกัน 3. กิจกรรม “หัวใจกระดาษ”	ห้องประชุมอาคาร เฉลิมพระเกียรติฯ ชั้น 5/2	2 ชั่วโมง
8	4 มีค. 2545	13.30-15.00น.	1. ฝึกทักษะการบริหารความขัดแย้ง 2. สรุป ประเมินผลโปรแกรม 2.1 ประเมินความตั้งใจในการจัดการ กับความขัดแย้ง (Post- test)	1. สมาชิกเสนอตัวอย่างความ ขัดแย้ง วิธีการแก้ไข ร่วมกันวิเคราะห์ แสดงความคิดเห็น (Feed back) 2. สรุปข้อคิดเห็น 3. ประเมินผลความตั้งใจในการ จัดการกับความขัดแย้ง 4. กิจกรรม “อ้อลาลั”	ห้องประชุมอาคารเฉลิม พระเกียรติฯ ชั้น 8	1 ชั่วโมง 30 นาที

ตารางที่ 3 แสดงโปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง

ครั้งที่	วัตถุประสงค์	ทักษะ/ กิจกรรมการปฏิบัติ	เทคนิคที่ใช้
1	<p>การนำเข้าสู่การฝึก</p> <p>1. เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างกลุ่มตัวอย่างและผู้ฝึกอบรมให้รู้จักคุ้นเคยกันมากยิ่งขึ้นและได้สำรวจตนเอง</p> <p>2. กลุ่มตัวอย่างสามารถบอกความหมาย แนวคิดและประเภทของความขัดแย้ง</p> <p>3. กลุ่มตัวอย่างบอกจุดมุ่งหมายของการบริหารความขัดแย้ง จำเป็นต้องบริหารความขัดแย้ง</p>	<p>1. สร้างสัมพันธภาพระหว่างกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยแนะนำตนเองให้กลุ่มตัวอย่างเล่นเกม “ใครเอ่ย” แนะนำตนเองและให้ข้อมูลย้อนกลับ</p> <p>2. บรรยายเนื้อหาเรื่องความขัดแย้งความหมายแนวคิดจุดเริ่มต้น ประเภทความจำเป็นของการบริหารความขัดแย้ง</p>	<p>1. การให้คำแนะนำ</p> <p>2. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์</p> <p>3. ให้ข้อมูลย้อนกลับ</p> <p>4. การเสริมแรงบวก</p>
2	<p>พฤติกรรมความขัดแย้ง</p> <p>1. เพื่อหาข้อสรุปร่วมกันในสิ่งที่ขัดแย้ง เกิดการเรียนรู้ การไว้วางใจ และความเข้าใจกัน</p> <p>2. บอกถึงสาเหตุพฤติกรรม เมื่อเกิดปัญหาข้อขัดแย้งได้</p> <p>3. เข้าใจและยอมรับในพฤติกรรมความขัดแย้ง</p>	<p>1. อภิปรายถึงพฤติกรรมและสาเหตุของปัญหาความขัดแย้ง</p> <p>2. แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มละ 5-6 คนเพื่อเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่บุคคลแสดง</p>	<p>1. การให้คำแนะนำ</p> <p>2. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์</p> <p>3. ให้ข้อมูลย้อนกลับ</p> <p>4. การเสริมแรงบวก</p>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ครั้งที่	วัตถุประสงค์	ทักษะ / กิจกรรมการปฏิบัติ	เทคนิคการใช้
3	<p>4. บอกถึงผลลัพธ์ของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง</p> <p>ทักษะที่จำเป็นใช้ในการแก้ปัญห ความขัดแย้ง</p> <p>1. เพื่อให้มีทักษะในการสื่อสารที่ดี ในด้านการฟัง การรู้จักพูด การให้ ข้อมูลย้อนกลับ</p> <p>2. เพื่อให้มีทักษะในการตัดสินใจที่ เหมาะสม เมื่อมีการเผชิญหน้ากับ ปัญหาความขัดแย้ง เช่น การยืดหยุ่น การมีเหตุผล</p> <p>3. บอกถึงทักษะที่จำเป็นที่ใช้ในการ แก้ปัญหาความขัดแย้งได้</p>	<p>ออกเมื่อเกิดปัญหาความ ขัดแย้ง ยกตัวอย่าง สถานการณ์ ให้แต่ละคน เขียนถึงพฤติกรรมที่ตน แสดงเมื่อมีเหตุการณ์ เช่นนั้น</p> <p>3. กิจกรรม “ภาพปริศนา”</p> <p>4. บรรยายเนื้อหาเรื่อง กระบวนการความขัดแย้ง</p> <p>5. ชี้แจงข้อปฏิบัติในการเข้า กลุ่มและเทคนิควิธีที่ใช้</p> <p>1. อธิบายถึงทักษะการ สื่อสารที่จำเป็นในการแก้ ปัญหาความขัดแย้ง การ รู้จักพูด รู้จักฟัง</p> <p>2. ให้อู วี ดีโอ วิธีการพูดที่ เหมาะสม</p> <p>3. ให้อูกลุ่มตัวอย่างฝึกการ เป็นผู้พูด ผู้ฟัง การแสดง ภาษาคำพูด และภาษา ท่าทาง</p>	<p>5. จินตนาการถึง สถานการณ์</p> <p>1. การให้คำ แนะนำ</p> <p>2. การอภิปราย กลุ่ม</p> <p>3. การให้ข้อมูล ย้อนกลับ</p> <p>4. การเสริมแรง บวก</p> <p>5. วีดีโอ เรื่อง การพูดที่ เหมาะสม</p> <p>6. การฝึกปฏิบัติ</p>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ครั้งที่	วัตถุประสงค์	ทักษะ/ กิจกรรม การปฏิบัติ	เทคนิคที่ใช้
4	<p>เทคนิคการกระตุ้นความขัดแย้ง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อลดความ เฉื่อยชาของทีม 2. เพื่อให้สมาชิกร่วมแสดงความคิดเห็น 3. เพื่อกระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. อธิบายเกี่ยวกับการกระตุ้นความขัดแย้งโดยใช้เทคนิคการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนการนำเข้ากลุ่มใหม่และการวางโครงสร้างองค์การ 2. ให้ฝึกปฏิบัติโดยใช้วิธีแสดงบทบาทสมมติจำลองสถานการณ์จาก 3 ประเด็น 3. เกมส์ “เสนอตัวเข้ากลุ่ม” 4. ร่วมอภิปรายและสรุปเนื้อหาเกี่ยวกับเทคนิคการกระตุ้นความขัดแย้ง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยาย 2. การให้คำแนะนำ 3. การให้ข้อมูลย้อนกลับ 4. การเสริมแรงบวก 5. การแสดงบทบาทสมมติ 6. การยกตัวอย่างประกอบการอภิปราย
5	<p>ฝึกทักษะความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อเพิ่มทักษะให้รู้จักคิด ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. อธิบายถึงทักษะที่จำเป็นในการกระตุ้นความขัดแย้ง 2. กลุ่มทดลองทำกิจกรรม “แตงนิทาน” 3. สรุปประเด็นที่ได้จากการทำกิจกรรมกลุ่ม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การให้คำแนะนำ 2. การให้ข้อมูลย้อนกลับ 3. การเสริมแรงบวก 4. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ครั้งที่	วัตถุประสงค์	ทักษะ/กิจกรรมการปฏิบัติ	เทคนิคที่ใช้
6	<p>เทคนิคการป้องกันปัญหาความขัดแย้ง</p> <p>1. เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ใจกว้างใจและร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน</p> <p>2. ป้องกันปัญหาความขัดแย้งที่รุนแรง</p> <p>3. ให้เกิดการยอมรับพฤติกรรมของตนเอง หลีกเลี่ยงการขัดแย้งกับผู้อื่น</p> <p>4. ให้มองโลกในแง่ดีจริงใจและใจกว้างใจกัน</p>	<p>1. อธิบายถึงความจำเป็นในการสร้างความเข้าใจ ใจกว้างใจ และความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน</p> <p>2. กิจกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล “Johari’s Window”</p> <p>3. ทำกิจกรรมกลุ่ม “ห่วงสัมพันธ์”</p> <p>4. สรุปข้อคิดที่ได้จากกิจกรรม</p>	<p>1. การให้คำแนะนำ</p> <p>2. อภิปรายกลุ่ม</p> <p>3. ให้ข้อมูลย้อนกลับ</p> <p>4. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์</p>
7	<p>วิเคราะห์ปัญหาความขัดแย้งและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง</p> <p>1. เพื่อฝึกความคิดอย่างมีเหตุผล</p> <p>2. เพื่อให้รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา</p> <p>3. อธิบายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งได้</p> <p>4. บอกถึงวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้</p>	<p>1. แบ่งกลุ่มเป็น 3-4 กลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน วิเคราะห์ปัญหาความขัดแย้งจากสถานการณ์ที่กำหนดและวิธีการแก้ปัญหา</p> <p>2. ให้กลุ่มนำเสนอปัญหาที่ได้จากการวิเคราะห์และข้อสรุปจากการแก้ปัญหา</p> <p>3. กิจกรรม “หัวใจกระดาศ”</p> <p>4. สรุปและอธิบายเพิ่มเติมในข้อปัญหาความขัดแย้งและการแก้ไข</p>	<p>1. การให้คำแนะนำ</p> <p>2. อภิปรายกลุ่ม</p> <p>3. การให้ข้อมูลย้อนกลับ</p> <p>4. การเสริมแรงบวก</p> <p>5. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์</p> <p>6. ฝึกทักษะจากสถานการณ์จำลอง</p>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ครั้งที่	วัตถุประสงค์	ทักษะ/กิจกรรม การปฏิบัติ	เทคนิคที่ใช้
8	การฝึกทักษะการบริหารความ จัดแย้ง สรุปรุ ประเมินผลโปรแกรม 1. เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ 2. เพื่อให้มีทักษะในการบริหาร ความขัดแย้ง 3. เพื่อให้สมาชิกมีความผูกพัน และสามัคคีต่อกัน	1. ให้สมาชิกยกตัวอย่าง ความขัดแย้ง วิเคราะห์และ แสดงความคิดเห็น 2. วิชชากรสรุปรุ 3. สมาชิกสรุปรุข้อคิดเห็นที่ ได้จากการอบรม 4. ประเมินความตั้งใจในการ จัดการกับความขัดแย้งใช้ เวลา 15-20 นาที 5. กิจกรรม “อ้อลา”	1. การร่วมแสดง ความคิดเห็น 2. การตอบคำถาม และการให้ข้อมูล ย้อนกลับ
9-11	เพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ จริง	ติดตามการปฏิบัติ (แสดงไว้ ในภาคผนวก)	ให้คำแนะนำ

2.3 ประเมินผลการทดลอง

1. ประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งในกลุ่มทดลองที่ฝึกการบริหารความขัดแย้ง ผู้วิจัยดำเนินการประเมินผลความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งของกลุ่มทดลองก่อนและหลังใช้โปรแกรมฝึกอบรมการบริหารความขัดแย้ง โดยใช้แบบประเมินของ Thomas and Kilmann (1987) ใช้เวลา 15-20 นาที ผลที่ได้จากการประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งหลังการฝึกอบรม ส่วนมากอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกด้านซึ่งเป็นระดับที่เหมาะสมในการทดลอง ดังแสดงในตารางที่ 5

2. ประเมินคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ผู้วิจัยประเมินผลคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผลหลังจากที่ได้ทดลองปฏิบัติจริงครบ 3 สัปดาห์แล้ว หลังจากนั้น 1 สัปดาห์ ประเมินผลคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science) โดยนำคะแนนที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาคำนวณค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ หากค่าร้อยละ
2. คำนวณคะแนนความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้ง นำมาเปรียบเทียบตามเกณฑ์ของ Thomas and Kilmann (1987) ระหว่างคะแนนก่อน และหลังการฝึกการบริหารความขัดแย้งในกลุ่มทดลอง
3. คำนวณค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน เพื่อนำมาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม
4. เปรียบเทียบคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง ด้วยสถิติ Dependent t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
5. เปรียบเทียบคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผลของกลุ่มทดลองที่ใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง และกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้ใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง ด้วยสถิติ Independent t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

- ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเตรียมการ
1. ประเมินคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล
 2. ประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งของกลุ่มทดลอง

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการฝึกอบรม ดำเนินการฝึกอบรมตามโปรแกรม

