

## รายการอ้างอิง



### ภาษาไทย

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2535). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กอบเพชร สุขชะ. (2536). การรับรู้แบบพฤติกรรมความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้บริหารซึ่งเป็นข้าราชการระดับ ซี 6 ซี 7 สำนักงานนายกรัฐมนตรี ศึกษาเฉพาะกรณี. วิทยานิพนธ์ปริญญา สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- การพยาบาล, กอง. (2539). คู่มือการจัดบริการพยาบาลจากหลักการสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุตยา ดันติผลาชีวะ. (2525). การบริหารหอผู้ป่วย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เจริญกิจ.
- แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์. (2534). การศึกษาความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการประชุมวิชาการ. (2535). สู่แนวทางใหม่ของการสอนวิจัยทางการแพทย์ศาสตร. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิราภรณ์ ศรีไชย. (2543). ผลของการจัดการผู้ป่วยรายกรณีต่อการทำงานเป็นทีมของทีมนุสสุภาพ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและจำนวนวันนอนในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญา พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2536). เทคนิคการสื่อความหมายที่ทรงประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ชุติมา มาลัย. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญา พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวนพิศ สีนธูรการ. (2539). การทำงานเป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขในคลินิกผู้สูงอายุโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ทริยาพรรณ สุภามณี. (2541). ความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้ง และการรับรู้ค่าของงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2538). หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- นิรันตร์ จุลทรัพย์. (2542). กลุ่มสัมพันธ์สำหรับการฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. สงขลา: เทมการพิมพ์.
- ประคอง กรรณสูต. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรารค์ทิพย์ อุจะรัตน์. (2541). การบริหารทางการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: บุญศิริการพิมพ์.
- พนัส หันนาคินทร์. (2526). การบริหารบุคคลในโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิมพ์เนศ.
- พนิดา รัตน์ไพโรจน์. (2542). ผลการใช้โปรแกรมการเสริมสร้างพลังอำนาจ ต่อการรับรู้ผลที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และเจตคติต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกทีมการพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณวิภา พรรณเกียรติ. (2543). การสร้างวิชาทักษะชีวิตเพื่อการพัฒนาสุขภาพจิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2542). การบริหารความขัดแย้ง. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พวงรัตน์ บุญญานุกรักษ์. (2539). พลิกโฉมการบริการพยาบาลในศตวรรษที่ 21. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (มกราคม – มิถุนายน).
- เพิ่มพูน ธรรมเจริญ. (2536). ผลของการสอนโดยใช้กระบวนการกลุ่มต่อการปรับตัวของผู้ป่วยมะเร็งบริเวณศีรษะและคอที่ได้รับรังสีรักษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ฟาริดา อิบราฮิม. (2537). สาระการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภรณ์ กীরติบุตร (มหานนท์). (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- มณฑิกา แก่งทองคำ. (2539). ความขัดแย้งและการจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มรรยาท ณ นคร. (2532). ผลของการสอนโดยใช้กระบวนการกลุ่มต่อทัศนคติในการดูแลตนเองของผู้ป่วยที่ผ่าตัดเปิดลำไส้ใหญ่ออกทางหน้าท้อง. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ อักษรเจริญทัศน์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2531). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.
- ราศรี แก้วนพรัตน์. (2538). **บุคลิกภาพของพยาบาลต่อการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาล**. วารสาร **พยาบาล**. 44(มกราคม):36-46.
- รุ่งนภา ชันแจ่ม. (2543). **ผลการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อพฤติกรรมกรแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิตร วรุตบางกูร. (2531). **การจัดการกับความขัดแย้ง**. **ครูปริทัศน์**. 13 (กรกฎาคม): 64-70.
- วิไล อำนวยชัย. (2539). **การพัฒนาการพยาบาลเป็นทีมในหอผู้ป่วยโรงพยาบาล เชียงราย ประชาณุเคราะห์**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรวัฒน์ พงษ์พยอม. (2534). **การทำงานเป็นทีม**. กรุงเทพมหานคร: เอช เอน การพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีวฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: วิสิทธิ์พัฒนา.
- ศิริวรรณ โกมุติกานนท์. (2536). **การศึกษาสภาพจริงและความคาดหวังของการทำงานเป็นทีม โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวน ช่างฉัตร. (2542). **การพัฒนาทีมงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจ ขนาดย่อม**. พิบูลสงคราม: สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สมชาย กิจขรรจง และอรจรรย์ ณ.ตะกั่วทุ่ง. (2539). **เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น (มหาชน).
- สมยศ นาวิการ. (2533). **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจเทรดดิ้ง.
- สมยศ นาวิการ. (2538). **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สิทธิพงศ์ สิทธิขจร. (2535). **การบริหารความขัดแย้ง**. กรุงเทพมหานคร: จงเจริญการพิมพ์.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2533). **การพัฒนาทีมงาน**. กรุงเทพมหานคร: อักษรพีพัฒนา.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2538). **การพัฒนาทีมงาน**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทอักษรภาพพัฒนา.
- สุทธิวรรณ ดันตริจนาวงศ์. (2535). **การพัฒนาทีมงาน**. กรุงเทพมหานคร: ซีรพังก์การพิมพ์.
- สุนันทา เลานันท์. (2540). **การสร้างทีมงาน**. กรุงเทพมหานคร: ดี.ดี บู้คส์ โตร์.

- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). ความขัดแย้ง การบริหารเพื่อสร้างสรรค์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดันอ้อ แกรมมี่.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ภาคจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมรรักษ์ จินนาวงศ์. (2543). ผลของการพยาบาลเป็นทีมต่อประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณ รักรธรรม. (2527). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- อัญญา สืบสังัด. (2540). ผลของกระบวนการกลุ่มต่อการทำงานเป็นทีม. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัมพร เนียมกุลรักษ์. (2539). รูปแบบการนิเทศ การบริการพยาบาล สำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาทิตย์ ไก่สกุล. (2540). องค์กร และการจัดการ. เอกสารประกอบการสอน ภาควิชาบริหารธุรกิจและสหกรณ์ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม กรุงเทพมหานคร.
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2532). กลุ่มสัมพันธ์และการบริหารทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ.

### ภาษาอังกฤษ

- Abramowitz, S., Cote, A. A., and Berry, E. (1987). Analyzing patient satisfaction. A multianalytic approach. *Quality Review Bulletin*. 13: 122-130.
- Batley, T. (1989). *Management skills for professionals*. New Jersey : Photoprint, Torquay.
- Beach, D. S. (1970). *Personel: The management of people at work*. New York: Mac Millan.
- Brickman, P., Rabinowitz, V. C., Karuza J., Coates, D., Cohn, E., and Kidder, L. (1982). Models of helping and coping. *American Psychologist*. 37(4): 368-384.
- Bynes, P. J. (1996). *Cognitive development*. Learning instructional contents. New York: Hill Enterprise.

- Brill, N. L. (1976). **Teamwork: Working together in the human services**. New York: J. B. Lippicott.
- Costley, L. D. and Todd, R. (1983). **Human relation in organization**. 2<sup>nd</sup> ed. New York: West publishing.
- Coser, L. A. (1985). **The function of social conflict**. New York: Random House.
- David, A. V. (1989). **Conflict management**. New Jersey: Prentice Hall.
- DeBono, E. (1987). **Conflict: A better way to resolve them**. Middlesex: Penguin Books.
- Dexter, G. and Wash, M. (1995). **Psychiatric nursing skills: A patient - centred approach**. 2<sup>nd</sup> ed. Oxford: Alden press.
- Dubrin, J. A. (1997). **Human relations interpersonal job-oriented**. 6<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- David, B. L. (1983). **Managing conflict at organizational interfaces**. California : Addison Wesley .
- Farley, M. J. and Stone, M. H. (1989). The nurse executive and interdisciplinary team building. **Nursing Administration Quarterly**. 13(Winter): 24-30.
- Flippo, E. B. (1971). **Principle of person management**. 3<sup>rd</sup> ed. New York: Mc Graw-Hill.
- Filley, A. C. (1975). **Interpersonal conflict resolution**. Glenview: Scott Faresman.
- French, L. W. (1994). **Human resources management**. 3<sup>rd</sup> ed. New York: Houghlon Millin.
- Griffin, W. R. (1999). **Management**. 6<sup>th</sup> ed. Houghton: Mifflin.
- Havens, D. S. and Mills, M. E. (1992). Staff nurse empowerment current status and future projection. **Nursing Administration Quarterly**. 16: 58-64.
- Hotter, A. N. (1992). The clinical nurse specialist and empowerment : Say goodbye the fairy godmother. **Nursing Administration Quarterly**. 16 (3): 11-15.
- Johnson, D. W. (1990). **Interpersonal effectiveness and self actualization**. 4<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Johnson, D. W. and Johnson, F. R. (1987). **Joining together: Group therapy and group skills**. 3<sup>rd</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Katzenbach, J. R. and Smith, D. K. (1993). **The wisdom of team**. Harvard business school press.
- Kayser, A. T. (1994). **Team power**. New York: Arcata graphees fairfield.
- Katz, D. and Robert, L. K. (1978). **The social psychology of organizations**. 2<sup>nd</sup> ed. New York: John Wiley.

- Karl, M. And Friedrich, E. (1904). **The manifesto of the communist party**. Chicaco: Kerr.
- Long, S. (1996). Primary health care team workshop: Team members perspectives. **Journal of Advanced Nursing**. 83: 935-941.
- Lewis, J. P. (1993). **How to build and manage a winning project team**. New York: Amacom
- Likert, R. (1961). **New paterns of management**. New York: Magraw hill.
- Luthans, F. (1995). **Organization behavior**. 7<sup>th</sup> ed. New York: Donnelly and Sons.
- Maquis, B. L. and Huston, C. J. (1987). **Management decision making for nurses: Case studies**. Philadelphia: J. B. Lippincott.
- Mc Ginn, (1992). Restructuring patient care delivery system through empowerment. **Journal of Nursing Administration**. 22(4): 21.
- McGregor, D. (1960). **The human side of enterprise**. New York: Mc Graw-Hill.
- Mears, P. and Voelh, F. (1994). **Team building: A structure learning approach**. Florida: St Louis Press.
- Mosca, G. (1990). **The ruling class**. New York: McGraw -Hill.
- Nelson, C. W. and Niederberger, J. (1990). Patient satisfaction surveys: An opportunity for total quality improvement. **Hospital and Health Services Administration**. 35: (407-427).
- Owen, R. G. (1981). **Organization behavior in education**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Parbury, J. S. (1993). **Patient and person developing: Interpersonal skills in nursing**. Singapore: Longman.
- Pascale, R. T. and Athos, A. G. (1993). **Japanese Management**. New York: Simon and Schuster.
- Payne, V. (2001). **The team building workshop**. New York: America Management Association.
- Rahim, M. A. (1983). A measure of handing interpersonal conflict. **Academy of Management Journal**, 26: (368-376).
- Robbins, S. (1998). **Organization behavior**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Stogdill, R. M. (1984). **Handbook of leadership:A survey of theory and research**. New York: The free press.
- Sullivan, E. J. and Decker, P. J. (1988). **Effective management in nursing**. California: Addison-Wesly.

- Tappen, R. M. (1995). **Nursing leadership and management concepts and practice**. 3<sup>rd</sup> ed. Philadelphia: F.A. Davis.
- Thomas, K. W. (1987). **Conflict and conflict management**. Chicago: Kard Mc Wally.
- Van, W. C. ( 1984 ). **Organization theory**. New York: Facton file.
- Whetten, A. D. (1998). **Developing management skills**. 4<sup>th</sup> ed. California: Wesley education
- Woodcock, M. (1989). **Team development**. England: Gower pren.
- Websters, New College. (1981). **Dictionary**. Spring Field: Marriam.
- Weber, M. (1968) **Economic and society**. New York: Bedminter.
- Wexley, K. N. and Latham, G. P. (1981). **Developing and training human resources in organizations**. Illinois: Scott foresman.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย  
ในส่วนโปรแกรมการบริหารความขัดแย้งจำนวน 7 ท่าน

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่งและสังกัด
1. ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
2. ศาสตราจารย์ ดร. อรุณ รักธรรม	คณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหานคร
3. รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต.หญิง ดร. พวงเพ็ญ ชูณหปราณ	รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. รองศาสตราจารย์ ปรางค์ทิพย์ อุจะรัตน์	รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วาสนา แฉล้มเขต	รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
7. พ.ต.ต.หญิง สกุลพร สังวรกาญจน์	พยาบาล (สบ 4) งานพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบประเมิน  
ความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้งและ  
คุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล จำนวน 9 ท่าน

ชื่อ-สกุล	ตำแหน่งและสังกัด
1. ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
2. ศาสตราจารย์ ดร. อรุณ รักธรรม	คณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหานคร
3. รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต.หญิง ดร. พวงเพ็ญ ชูณหปราณ	รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. รองศาสตราจารย์ ปรางค์ทิพย์ อุจะรัตน์	รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วาสนา แฉล้มเขต	รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
7. พ.ต.ต.หญิง สกมลพร สัจวรกาญจน์	พยาบาล (สบ 4) งานพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ
8. พ.ต.ท. หญิง นฤมล เพ็ชรเจริญ	พยาบาล (สบ 3) งานพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ
9. นางพนิดา รัตนไพโรจน์	พยาบาลวิชาชีพ 7 กลุ่มงาน การพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล

ภาคผนวก ข.

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล

ที่ ทม 0342/

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ถนนพญาไท  
กรุงเทพฯ 10330

พฤศจิกายน 2544

เรื่อง ขออนุมัติบุคลากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน

เนื่องด้วย พ.ต.ท.หญิง พัฒนีวรรณ กังแฮ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ผลการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งต่อคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้จึงขอเรียนเชิญบุคลากรในหน่วยงานของท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาอนุมัติให้บุคลากรข้างต้น เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

งานบริการการศึกษา

โทร. 02-2189825 โทรสาร 02-2189806

ที่ ทม 0342/

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ถนนพญาไท  
กรุงเทพฯ 10330

มกราคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน

เนื่องด้วย พ.ต.ท.หญิง พัฒนีวรรณ กังแฮ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ผลของการใช้โปรแกรม การบริหารความขัดแย้งต่อคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ เป็นอาจารย์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย จากพยาบาลในหอผู้ป่วย ศัลยกรรม เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือให้ พ.ต.ท.หญิง พัฒนีวรรณ กังแฮ ได้ดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

งานบริการการศึกษา

โทร. 02-2189825 โทรสาร 02-2189806

ที่ ทม 0342/

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ถนนพญาไท  
กรุงเทพฯ 10330

มกราคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน

เนื่องด้วย พ.ต.ท.หญิง พัฒนีวรรณ กังแฮ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ผลของการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง ต่อคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ใคร่ขอความร่วมมือให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งกับพยาบาล ที่หอผู้ป่วยศัลยกรรม เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือให้ พ.ต.ท. หญิง พัฒนีวรรณ กังแฮ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

งานบริการการศึกษา

โทร. 02-2189825 โทรสาร 02-2189806

ภาคผนวก ก.  
สถิติที่ใช้ในการวิจัย



## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เครื่องมือ

การคำนวณหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbrach's alpha coefficient) ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีวัฒน์ 2540: 125-126)

$$\alpha = \frac{n(1 - \sum \sigma_i^2)}{(n-1) \sigma_X^2}$$

เมื่อ	$\alpha$	คือ	สัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถาม
	n	คือ	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sigma_i^2$	คือ	ความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ
	$\sigma_X^2$	คือ	ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งหมด

### 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 คำนวณหาค่าร้อยละ (percentage) ใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	p	คือ	ค่าร้อยละ
	f	คือ	จำนวนที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	คือ	จำนวนรวมทั้งหมด

2.2 การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตรดังนี้ (ประกอบ กรรณสูต, 2542:68-69)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  คือ ค่าเฉลี่ย

$\sum X$  คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N คือ จำนวนข้อมูล

2.3 การคำนวณหา ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้สูตรดังนี้ (ประกอบ กรรณสูต 2542:70)

$$S.D. = \frac{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2}}{\sqrt{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$  คือ ผลรวมของคะแนนแต่ละข้อ

$\sum X^2$  คือ ผลรวมของคะแนนแต่ละข้อยกกำลังสอง

N คือ จำนวนข้อมูล

2.4 การคำนวณเปรียบเทียบใช้สถิติทดสอบ ที (t- test dependent) ใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$t = \frac{d}{S.D./N}$$

เมื่อ d คือ ผลรวมของผลต่างของคะแนน

S.D. คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N คือ จำนวนข้อมูล

ภาคผนวก ง.  
ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถาม

เรื่อง ผลการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งต่อคุณลักษณะของทีมงานพยาบาลที่มีประสิทธิผล

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามมี 3 ชุด

ชุดที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล

ชุดที่ 2 แบบประเมินความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้ง

ชุดที่ 3 แบบประเมินคุณลักษณะของทีมงานพยาบาลที่มีประสิทธิผล

2. กรุณาอ่านคำชี้แจง ก่อนตอบแบบสอบถามแต่ละชุดโดยละเอียด และกรุณาตอบทุกข้อคำถามเพื่อให้ได้คำตอบที่สมบูรณ์ อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง สำหรับใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามและขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รับจากการตอบแบบสอบถาม จะเก็บไว้เป็นความลับ และนำไปใช้ในการวิจัย เรื่อง “ผลการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งต่อคุณลักษณะของทีมงานพยาบาลที่มีประสิทธิผล” เท่านั้น ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

พ.ต.ท.หญิง พัฒนวิวรรณ กิ่งแฮ

นิติศณะพยาบาลศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ชุดที่ 1

## แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ปัจจุบันท่านอายุ \_\_\_\_\_ ปี
2. ท่านทำงานในตำแหน่ง
 

<input type="checkbox"/> พยาบาล	<input type="checkbox"/> ผู้ช่วยพยาบาล
---------------------------------	--
3. ประสบการณ์การทำงาน \_\_\_\_\_ ปี (เกิน 6 เดือนคิดเป็น 1 ปี)
4. วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ท่านได้รับ
 

<input type="checkbox"/> ประกาศนียบัตร ผู้ช่วยพยาบาล
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี หรือเทียบเท่าสาขา _____
<input type="checkbox"/> ปริญญาโท สาขา _____
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ _____
5. สถานภาพสมรส
 

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> คู่
<input type="checkbox"/> หม้าย	<input type="checkbox"/> หย่าหรือแยก

## ชุดที่ 2      แบบประเมิน ความตั้งใจในการจัดการกับความขัดแย้ง

คำชี้แจง      โปรดทำเครื่องหมาย O รอบข้อ ก หรือ ข ที่เป็นพฤติกรรมที่ท่านตั้งใจปฏิบัติ หรือมีแนวโน้มที่จะใช้วิธีนั้นๆ

### ข้อ

1. ก. เมื่อมีปัญหาท่านมักจะมอบหมายให้คนอื่นแก้ปัญหาแทน  
ข. ท่านมักจะคล้อยตามคนอื่น เมื่อทำงานร่วมกัน

---

2. ก. เมื่อมีปัญหาท่านมักหาทางเจรจาต่อรองให้แต่ละฝ่ายเกิดความพอใจ  
ข. ท่านพยายามประสานวิธีการ การปฏิบัติกิจกรรมพยาบาลของผู้อื่นและของท่าน

---

3. ก. ในการทำงานร่วมกันท่านมีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายของท่านให้ได้  
ข. ท่านให้ความสำคัญกับการถนอมน้ำใจของคนอื่น และพยายามรักษาสัมพันธภาพเอาไว้

---

4. ก. ท่านมักจะหาทางแก้ปัญหาด้วยการประนีประนอม  
ข. ท่านจะยอมเสียสละสิ่งที่ท่านต้องการ เพื่อให้ผู้อื่นสมปรารถนา

---

5. ก. ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือคนอื่น ในการแก้ปัญหา  
ข. ท่านมักจะหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

---

6. ก. ท่านพยายามหลีกเลี่ยงการทำสิ่งที่ทำให้ท่านไม่สบายอารมณ์  
ข. ท่านมักใช้วิธีอธิบายเพื่อนร่วมงานด้วยเหตุผลจนกว่าท่านจะชนะ

---

7. ก. ท่านพยายามประวิงเวลาในการแก้ปัญหาจนกว่าท่านจะคิดอย่างรอบคอบ  
ข. ท่านจะยอมแพ้ในบางประเด็นเพื่อที่จะชนะในอีกบางประเด็น

---

8. ก. ท่านมักจะยืนยันวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายของท่าน  
ข. ท่านจะรับฟังความคิดเห็น และประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น

---

9. ก. ท่านจะหลีกเลี่ยงการมีเรื่องโต้แย้งกับเพื่อนร่วมงาน  
ข. เมื่อมีความเห็นไม่ตรงกันท่านมักจะยืนยันความคิดเห็นที่ท่านคิดว่าถูกต้อง

---

10. ก. ท่านมักจะยืนยันในการที่จะบรรลุเป้าหมายของท่านให้ได้  
ข. ท่านพยายามที่จะหาทางแก้ปัญหาด้วยการประนีประนอม

### ชุดที่ 3 แบบประเมินคุณลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความอย่างละเอียด ทีละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่องว่างที่ตรงกับสิ่งที่ท่านปฏิบัติ หรือ ความนึกคิดของท่าน โปรดพิจารณาตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง ข้อความตรงกับสิ่งที่ท่านปฏิบัติ และหรือเป็นจริงมากที่สุด
- 4 หมายถึง ข้อความตรงกับสิ่งที่ท่านปฏิบัติ และหรือเป็นจริงมาก
- 3 หมายถึง ข้อความตรงกับสิ่งที่ท่านปฏิบัติ และหรือเป็นจริงปานกลาง
- 2 หมายถึง ข้อความตรงกับสิ่งที่ท่านปฏิบัติ และหรือเป็นจริงน้อย
- 1 หมายถึง ข้อความตรงกับสิ่งที่ท่านปฏิบัติ และหรือเป็นจริงน้อยที่สุด





ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	<b>ด้านความสมดุลในบทบาท</b> ท่านทราบบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานของท่าน					
2.	บุคลากรในทีมได้รับการมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ					
3.	ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
4.	ท่านสามารถเป็นผู้นำได้ในสถานการณ์ที่ต้องจัดการกับความขัดแย้ง					
5.	ท่านเป็นผู้ตามได้ในสถานการณ์ที่มีการจัดการกับความขัดแย้ง					
6.	<b>ด้านการมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน</b> ท่านปฏิบัติงานโดยทราบวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมงาน					
7.	ท่านและสมาชิกในทีมมีการประชุมปรึกษาหารือทางการพยาบาล (Pre-conference) ก่อนให้การพยาบาลทุกวัน					
8.	ท่านปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้เสมอ					
9.	มีการมอบหมายงานให้แก่สมาชิกในทีมงาน					
10.	อย่างเป็นสายลักษณะอักษร เป้าหมายที่กำหนดไว้สนับสนุนให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ดี					

## คำชี้แจงการใช้โปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง

โปรแกรมการบริหารความขัดแย้งจัดทำขึ้นสำหรับทีมการพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรทางการพยาบาล ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจและได้รับการฝึกทักษะในด้านการบริหารความขัดแย้ง ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาเรื่อง การบริหารความขัดแย้ง ทักษะที่จำเป็นใช้ในการบริหารความขัดแย้ง และกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ที่ช่วยส่งเสริมให้มีความเข้าใจในเนื้อหามากยิ่งขึ้น ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมทั้งหมด 8 ครั้งตามลำดับดังนี้ 1) การนำเข้าสู่การฝึกอบรม 2) พฤติกรรมความขัดแย้ง 3) ทักษะที่จำเป็นใช้ในการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง 4) เทคนิคการกระตุ้นความขัดแย้ง 5) การฝึกทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การวางแผนการทำงานร่วมกัน 6) เทคนิคการป้องกันความขัดแย้ง 7) การวิเคราะห์ปัญหาคความขัดแย้ง และการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง และการฝึกทักษะการบริหารความขัดแย้ง มีการประเมินผล ก่อนและหลังการฝึกอบรม

ครั้งที่ 1 การนำเข้าสู่การฝึก เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง

วัตถุประสงค์	เนื้อหา	วิธีดำเนินการ	สื่อ - อุปกรณ์	วิธีประเมินผล
<p>1. สมาชิกสร้างความรู้จักซึ่งกันและกัน</p> <p>2. แสดงวิธีการแนะนำและสำรวจตัวเองได้อย่างถูกต้อง</p> <p>3. สมาชิกให้ข้อมูลย้อนกลับทางบวกได้</p>	<p>การทำความรู้จักคุ้นเคยกันสิ่งจำเป็นในการอยู่ร่วมกันหรือปฏิบัติงานร่วมกัน มีดังนี้</p> <p>1. การสำรวจตัวเองเพื่อการปรับตัวอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข</p> <p>2. การมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน</p>	<p>1. กล่าวต้อนรับสมาชิก และแนะนำตนเอง (เวลา 5 นาที)</p> <p>2. ให้สมาชิกทำกิจกรรม “ใครเอ่ย” (กิจกรรมที่ 1) (เวลา 30 นาที)</p> <p>3. วิเคราะห์การให้ข้อมูลย้อนกลับของสมาชิกในประเด็นการอยู่ร่วมกัน การสำรวจตัวเอง และการมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (เวลา 25 นาที)</p>	<p>กระดาษ ดินสอ หรือปากกา</p>	<p>สังเกตการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม</p>

ครั้งที่ 2 พฤติกรรมความขัดแย้ง เวลา 2 ชั่วโมง 30 นาที

วัตถุประสงค์	เนื้อหา	วิธีดำเนินการ	สื่อ - อุปกรณ์	วิธีประเมินผล
<p>1. สมาชิกบอกถึงสาเหตุของความขัดแย้งได้ถูกต้อง</p> <p>2. สมาชิกสามารถอภิปราย พฤติกรรมของความขัดแย้งได้ถูกต้อง</p>	<p>ความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยทั่วไปในสังคม เป็นสิ่งที่ยากจะหลีกเลี่ยงได้ Robbins (1998) ได้กล่าวถึง สาเหตุของความขัดแย้งและพฤติกรรม เมื่อเกิดความขัดแย้งไว้ดังนี้</p> <p>สาเหตุของความขัดแย้ง 3 ประการ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เกิดจากความยากลำบากในการใช้คำ ความเข้าใจผิด และเกิดเสียงรบกวนในช่องทางการติดต่อสื่อสาร การรับรู้ข่าวสารที่ไม่เพียงพอ สาระในการสื่อสารที่น้อยเกินไป</li> <li>2. โครงสร้าง (Structure) หมายถึง ขนาด ระดับความเชี่ยวชาญในการทำงานที่กำหนดให้สมาชิกกลุ่ม มีความชัดเจนในอำนาจหน้าที่ การเข้ากันได้ของเป้าหมายของสมาชิก รูปแบบของภาวะผู้นำ ระบบการให้รางวัล ระดับพึงพอใจกันระหว่างกลุ่มขนาดขององค์การ ความคลุมเครือในบทบาท การกำหนดความรับผิดชอบ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อธิบายถึงสาเหตุ และ พฤติกรรมของความขัดแย้ง (30 นาที)</li> <li>2. แบ่งกลุ่มสมาชิกเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มละ 5 – 6 คน</li> </ol> <p>เสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับสาเหตุและพฤติกรรมของความขัดแย้ง ในทีม</p> <p>การพยาบาล ให้ยกตัวอย่างสถานการณ์ และพฤติกรรมที่แสดง เมื่อมีเหตุการณ์เช่นนั้น (เวลา 30 นาที)</p> <p>ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอ และ อภิปรายร่วมกัน (เวลา 30 นาที)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กระดาษ ดินสอ หรือปากกา</li> <li>2. แผ่นใส</li> <li>3. ปากกาเขียนแผ่นใส</li> <li>4. เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จากการมีส่วนร่วมและการแสดงความคิดเห็น</li> </ol>

วัตถุประสงค์	เนื้อหา	วิธีดำเนินการ	สื่อ - อุปกรณ์	วิธีประเมินผล
	<p>3. ตัวแปรส่วนบุคคล (Personal variable) เป็นความแตกต่างของแต่ละบุคคล ประกอบด้วยระบบค่านิยมของแต่ละบุคคล ลักษณะของบุคลิกภาพซึ่งทำให้บุคคลมีลักษณะแปลกแตกต่างกันออกไป</p> <p>พฤติกรรมเมื่อเกิดความขัดแย้ง หมายถึง การพูด การแสดงออก อากัปกิริยาและปฏิกริยาโต้ตอบต่อกันจากผู้ขัดแย้ง Thomas (1987) ได้จำแนกพฤติกรรมเมื่อบุคคลเผชิญกับความขัดแย้ง ไว้ 2 แบบ คือ</p> <p>พฤติกรรมร่วมมือ กับ พฤติกรรมมุ่งเอาชนะ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พฤติกรรมร่วมมือ (Co operativeness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อให้ผู้อื่นมีความพอใจ</li> <li>2. พฤติกรรมมุ่งเอาชนะ (Assertiveness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อให้ตนเองมีความพอใจ</li> </ol>			

วัตถุประสงค์	เนื้อหา	วิธีดำเนินการ	สื่อ – อุปกรณ์	วิธีประเมินผล
	<p>พฤติกรรมแต่ละแบบจะมี 3 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง และสูง ทฤษฎีสองมิติได้จำแนกพฤติกรรมเมื่อเกิดความขัดแย้งโดยคำนึงถึงแบบของพฤติกรรมทั้ง 2 แบบ (พฤติกรรมความร่วมมือและพฤติกรรมมุ่งเอาชนะ) ออกเป็น 5 รูปแบบ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเอาชนะ (Competition) เป็นพฤติกรรมมุ่งเอาชนะระดับสูง พฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำเป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญ</li> <li>2. การร่วมมือ (Collaboration) เป็นพฤติกรรมมุ่งชนะระดับสูง และพฤติกรรมร่วมมือระดับสูงเป็นพฤติกรรมที่มุ่งให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น</li> <li>3. การประนีประนอม (Compromising) เป็นพฤติกรรม ทั้งมุ่งเอาชนะ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับปานกลางเป็นแบบของการเจรจาต่อรอง</li> </ol>			

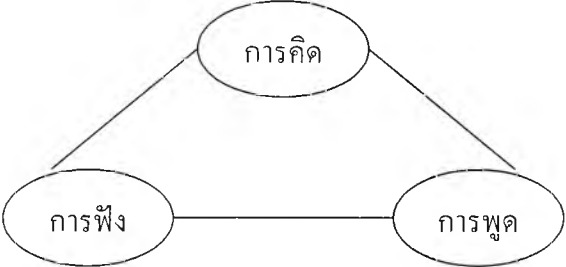
วัตถุประสงค์	เนื้อหา	วิธีดำเนินการ	สื่อ-อุปกรณ์	วิธีประเมินผล
<p>3. เพื่อให้สมาชิกอธิบายถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคลได้ในประเด็น ด้านความคิดเห็น ประสพการณ์ ที่มีผลต่อการแก้ไขปัญหา</p>	<p>4. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำ และพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ ไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา</p> <p>5. การยอมให้ (Accommodation) เป็นพฤติกรรมมุ่งเอาชนะระดับต่ำ และพฤติกรรมร่วมมือระดับสูง เป็นพฤติกรรมเอาใจผู้อื่น เสียสละ ลูกน้องมักไม่ชอบ</p> <p>ปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคลไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างในด้านความคิด ค่านิยม บุคลิกภาพซึ่งทำให้เกิดการมองภาพ การรับรู้และประเด็นต่างๆที่แตกต่างกัน</p> <p>กิจกรรมภาพปริศนาเป็นกิจกรรมหนึ่ง que แสดงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงข้อแตกต่าง ทำให้สามารถเข้าใจในตนเองและผู้อื่นได้มากขึ้น</p>	<p>3. ทำกิจกรรมกลุ่ม "ภาพปริศนา" (กิจกรรมที่ 2) และให้สมาชิกร่วมกันอภิปรายตามหัวข้อดังนี้</p> <p>3.1 เพราะเหตุใดสมาชิกจึงมองภาพเหมือนกัน หรือแตกต่างกัน</p> <p>3.2 สาเหตุที่มองเห็นภาพเป็นอย่างนั้นเพราะอะไร</p>	<p>5. ภาพผู้หญิงขนาดมองเห็นได้ชัดเจน ภายในห้องจำนวน 3 ภาพ ดังนี้</p> <p>5.1 หมายเลข 1 ภาพผู้หญิงสาว</p>	<p>1. จากการร่วมอภิปราย</p> <p>2. จากการให้ข้อมูลย้อนกลับ</p>

วัตถุประสงค์	เนื้อหา	วิธีดำเนินการ	สื่อ - อุปกรณ์	วิธีประเมินผล
	<p>จาก การที่สมาชิกทุกคนดู ภาพที่ 1 ซึ่งติดตามแล้ว และบอกให้ลืมนั้น เป็นสิ่งที่ลืมนไม่ได้ เช่นเดียวกับ เหตุการณ์ในอดีต ย่อมเข้ามามีอิทธิพลต่อปัจจุบันด้วย ปัญหาที่พบคือ ความแตกต่างทางความคิดเห็นที่ เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีช่วงวัยต่างกัน เช่น วัยรุ่นกับ ผู้ใหญ่ เพราะแต่ละคน ได้รับอิทธิพลมาจากอดีตไม่ เหมือนกัน ฉะนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องเข้าใจซึ่งกัน และกัน ถ้าต่างฝ่ายถือคติเข้าหากันก็จะทำให้เกิด ช่องว่างระหว่างวัยเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นคนเรามักจะมอง หรือเกิดการรับรู้ ไม่เหมือนกัน และยึดมั่น ถือว่าจะต้องเป็นไปอย่างที่คุณคิด พร้อมทั้งอ้างเหตุผล ประกอบเพื่อให้คนอื่นคล้อยตามความคิดเห็นของตน</p> <p>แต่ในทางตรงกันข้าม ก็มีได้เปิดโอกาสให้แก่สิ่ง ที่ถูกมอง หรือ คนที่ถูกวิจารณ์นั้นมีโอกาสแก้ตัว หรือตัวเองย้อนกลับมาพิจารณาให้ถี่ถ้วนใหม่ เพื่อให้ มองเห็น และเข้าใจสิ่งต่างๆ ให้ใกล้เคียงความจริง</p>	<p>3.3 ในการทำงานถ้า ประสบปัญหา เหมือนอย่าง การดูภาพมีวิธีการแก้ไข อย่างไร</p> <p>3.4 ถ้าประสบปัญหาอย่าง การดูภาพ จะแก้ไขได้ อย่างไร</p> <p>3.5 สมาชิก เสนอข้อคิดที่ ได้จากกิจกรรมนี้ (เวลา 30 นาที)</p> <p>4. วิทยากรสรุปข้อคิดเห็น (เวลา 30 นาที)</p>	<p>5.2 หมายเลข 2 ภาพผู้หญิงแก่</p> <p>5.3 หมายเลข 3 ภาพผสม ผู้หญิงแก่ และสาว</p>	



วัตถุประสงค์	เนื้อหา	วิธีดำเนินการ	สื่อ - อุปกรณ์	วิธีประเมินผล
	มากขึ้น ฉะนั้น เราควรทำใจให้กว้าง เพื่อยอมรับ ความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย			

ครั้งที่ 3 ทักษะที่จำเป็นใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เวลา 2 ชั่วโมง 30 นาที

วัตถุประสงค์	เนื้อหา	วิธีดำเนินการ	สื่อ - อุปกรณ์	วิธีประเมินผล
<p>1. สมาชิกสามารถบอกถึงทักษะที่จำเป็นในการใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งได้</p> <p>2. สมาชิกสามารถอธิบายถึงทักษะในการพูดและการฟังที่ดี</p> <p>3. สมาชิกสามารถบอกถึงการพูดที่ทำให้เพิ่มและลดความขัดแย้งได้</p>	<p>การฟัง การคิด และการพูด มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อเนื่อง ถ้าฝึกการฟังให้มีประสิทธิภาพ การคิด และการพูดก็จะดีมีประสิทธิภาพไปด้วย</p>  <pre> graph TD     A(การฟัง) --- B(การพูด)     C(การคิด) --- A     C --- B     </pre> <p>ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งต้องใช้ทักษะในหลายๆด้าน ทักษะจำเป็นที่ใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งมีหลายวิธีเช่น การเป็นแหล่งวิชาการ การยืดหยุ่น การวิเคราะห์ การรู้จักพูด การฟังที่สำคัญคือ ทักษะการพูดและการฟังโดยมีรายละเอียดดังนี้</p> <p><b>การรู้จักพูด</b></p> <p>การพูดเป็นได้ทั้งการเพิ่มและการลดความขัดแย้งซึ่งมีหลักในการพูด ดังนี้สร้างบรรยากาศแห่งความ</p>	<p>1. บรรยายถึงทักษะที่จำเป็นที่ใช้ในการแก้ปัญห ความขัดแย้ง เช่น การรู้จักพูด การรู้จักฟัง (เวลา 20 นาที)</p> <p>2. ให้ดูวิดีโอวิธีการพูดที่เหมาะสม( กิจกรรมที่ 3) (เวลา 20 นาที)</p>	<p>1. แผ่นใส</p> <p>2. ปากกาเขียน</p> <p>แผ่นใส</p> <p>3. เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ</p> <p>4. วิดีโอเรื่องการพูดที่เหมาะสม</p>	

# กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์



การฝึกอบรมในโปรแกรม การบริหารความขัดแย้ง

## คำนำ

กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อการฝึกอบรมการบริหารความขัดแย้ง เป็นส่วนหนึ่งที่นำมาใช้ในโปรแกรมการบริหารความขัดแย้ง กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์นี้ได้ถูกนำมาเรียบเรียงให้เข้ากับเนื้อหาการบริหารความขัดแย้ง ประกอบด้วย กิจกรรม การสร้างความคุ้นเคย การเข้าใจตนเอง ความแตกต่างระหว่างบุคคล การเอาใจเขามาใส่ใจเรา การสื่อสาร ทักษะการพูด ทักษะการฟัง การยอมรับการสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การสร้างความไว้วางใจกัน การเปิดเผยตนเอง การวางแผนทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบและ การร่วมมือกัน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความเข้าใจสามารถวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสมและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ และ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆซึ่งทำให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

พ.ต.ท.หญิง พัฒนีวรรณ กังเฮ  
 นิติตคณะพยาบาลศาสตร์  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## กิจกรรมที่ 1

### “ใครเอ่ย”



#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิก ได้รู้จักคุ้นเคยกันมากขึ้น
2. เพื่อให้สมาชิก ได้มีโอกาสเขียนถึงลักษณะของตนเองและได้สำรวจตนเอง

#### สื่อ-อุปกรณ์

1. กระดาษ
2. ดินสอหรือปากกา

#### วิธีดำเนินกิจกรรม

1. วิทยากรแจกกระดาษให้สมาชิกคนละ 1 แผ่นพร้อมปากกาหรือดินสอแล้วให้สมาชิกเขียนแนะนำตนเองโดยวิธีตั้งคำถามว่า “ใครเอ่ย”แล้วเขียนบรรยายลักษณะรูปร่างหน้าตาของตนเองให้เด่นชัดที่สามารถให้ผู้อื่นทายได้ถูกต้องที่สุด
2. วิทยากรรวบรวมกระดาษที่สมาชิกเขียนแล้วอ่านข้อความที่สมาชิกเขียนทีละคน แล้วให้สมาชิกทุกคนช่วยกันทายว่าควรเป็นผู้ใด แต่ถ้าใครเขียนแล้วเพื่อนสมาชิกทุกคนช่วยกันทายว่าควรจะเป็นผู้ใด แต่ถ้าใครเขียนแล้วเพื่อนสมาชิกทายไม่ถูกจะต้องออกมาหน้าห้องเพื่อให้สมาชิกสัมภาษณ์เพิ่มเติม
3. วิทยากรสรุป

ระยะเวลาที่ใช้ 30 นาที

## กิจกรรมที่ 2

### “ภาพปริศนา”

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกรู้จักและเข้าใจตนเองมากขึ้น
2. เพื่อให้สมาชิกเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของมนุษย์เรามากยิ่งขึ้น
3. เพื่อให้สมาชิกสามารถเปรียบเทียบถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งต่างๆ ที่มองเห็นอย่างผิวเผิน กับสภาพที่แท้จริงจากการมองเห็นได้
4. เพื่อให้สมาชิกเกิดการตระหนักรู้ถึงอิทธิพลของอดีต ที่เข้ามามีผลต่อปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้สมาชิกเข้าใจถึงสภาพของสายกลางระหว่างความคิดหัวก้าวหน้า (Progressive) และหัวสมัยเก่า (Conservative)

#### สื่อ-อุปกรณ์

1. ภาพผู้หญิงขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจนทั่วทุกคนภายในห้อง จำนวน 3 ภาพ ดังนี้
  - 1.1 หมายเลข 1 ภาพหญิงสาว
  - 1.2 หมายเลข 2 ภาพหญิงแก่
  - 1.3 หมายเลข 3 ภาพผสมหญิงแก่และสาว
2. กระดานไวท์บอร์ดและปากกาเคมี หรือกระดานแผ่นภูมิพร้อมสีเมจิก หรือเครื่องฉายภาพข้ามศีรษะพร้อมแผ่นใส

#### วิธีดำเนินกิจกรรม

##### ขั้นตอนที่ 1

1. วิทยากรถือภาพหมายเลข 1 ให้สมาชิกทุกคนดูภาพอย่างทั่วถึง โดยห้ามไม่ให้สมาชิกพูดคุยกันแต่ให้ทายในใจว่าเป็นภาพอะไร อายุเท่าไร
2. หลังจากแสดงภาพที่ 1 เสร็จแล้ว วิทยากรบอกให้สมาชิกทุกคนพยายามลืมภาพที่ 1 นั้นเสีย จากนั้นจึงแสดงภาพที่ 2 ให้สมาชิกทุกคนดูอย่างทั่วถึงและให้ทายในใจว่าเป็นภาพอะไร

3. วิทยากรแสดงภาพที่ 3 ให้สมาชิกดูและทายในใจเช่นเดียวกันเมื่อเสร็จสิ้นทุกภาพแล้ว วิทยากรนำภาพที่ 1, 2 และ 3 ให้สมาชิกทุกคนดูอีกครั้ง

## ขั้นตอนที่ 2

1. วิทยากรถามสมาชิกดูภาพที่ 1 แล้วมองเห็นว่าเป็นภาพอะไรถ้าเป็นภาพคนถามด้วยว่าอายุเท่าไรให้ระบุว่าผู้ที่ทายเป็นภาพที่ 1 ว่าเป็นภาพผู้ชายมีกี่คน ภาพผู้หญิงกี่คน ภาพสัตว์กี่คน หรือภาพอื่นๆกี่คน ขณะที่ถามสมาชิกให้ยื่นโชว์ภาพที่ 1 ให้สมาชิกมองเห็นอย่างทั่วถึงด้วย ในการทายเกี่ยวกับอายุให้สมาชิกได้อธิบายเหตุผลประกอบด้วย และวิทยากรบันทึกเหตุผลต่างๆ ไว้บนกระดานดำ กระดาษแผ่นกลม หรือแผ่นใส

2 วิทยากรโชว์ภาพที่ 2 แล้วให้สมาชิกทายว่าเป็นภาพอะไรอายุเท่าไรเพราะเหตุใดจึงทายเช่นนั้นและจดบันทึกไว้เช่นเดียวกัน

3. หลังจากนั้นวิทยากรโชว์ภาพที่ 3 และทำเช่นเดียวกันกับการโชว์ภาพที่ 1 และ 2

4. วิทยากรถามสมาชิกว่าเมื่อดูภาพที่ 1 เสร็จแล้ว เวลาบอกให้ลี้มภาพที่ 1 นั้น เราสามารถลี้มได้จริงๆหรือไม่ เพราะเหตุใด

5. เมื่อเวลาทายภาพที่ 2 อิทธิพลของภาพที่ 1 ยังเข้ามามีบทบาทด้วยหรือไม่ เช่นเดียวกัน เมื่อทายภาพที่ 3 อิทธิพลของภาพที่ 1 และภาพที่ 2 ยังเข้ามามีบทบาทด้วยหรือไม่ เพราะเหตุใด

6. วิทยากรเฉลยว่าภาพที่ 1 เป็นหญิงสาว (อายุระหว่าง 20-30 ปี) ส่วนภาพที่ 2 เป็นหญิงแก่ (อายุระหว่าง 50-60 ปี) และภาพที่ 3 เป็นภาพทั้งหญิงสาวและหญิงแก่

7. วิทยากรสรุป

ระยะเวลาที่ใช้ 60 นาที

### กิจกรรมที่ 3

#### “ข้อบกพร่องในการพูดและการพูดที่เหมาะสม”

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกเข้าใจ และสามารถอธิบายถึงข้อบกพร่องในการพูดได้
2. เพื่อให้สมาชิกเข้าใจถึงลักษณะการพูดที่เหมาะสม

#### สื่อ-อุปกรณ์

1. วิดีโอเรื่อง “ข้อบกพร่องในการพูดและลักษณะการพูดที่เหมาะสม”
2. เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ
3. แผ่นใส
4. ปากกาเขียนแผ่นใส

#### วิธีดำเนินการกิจกรรม

1. วิทยากรอธิบายถึงความสำคัญของการสื่อสาร ลักษณะการพูดที่ดีซึ่งอาจทำให้เพิ่มหรือลดความขัดแย้งได้
2. วิทยากรอธิบายและยกตัวอย่างประกอบถึงข้อบกพร่องในการพูดและลักษณะการพูดที่เหมาะสม ซึ่งต้องอาศัยศิลปะอย่างมาก ลักษณะการพูดที่ดีมีดังนี้
  - 2.1 บุคลิกลักษณะเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการสื่อสาร เช่นการแต่งกายที่ถูกต้อง กาลเทศะ ท่าทาง การแสดงออกทางสีหน้าและแววตา
  - 2.2 การพูดต้องชัดเจน (Clearly) เช่น การออกเสียง การให้ความหมาย การเว้นวรรคตอน
  - 2.3 ถูกต้องแม่นยำ (Accurately) ข้อมูลที่พูดจะต้องถูกต้องเช่นการแสดงค่าที่เป็นตัวเลข การให้ความหมาย เป็นต้น
  - 2.4 มีความน่าสนใจ (Interest) ควรเป็นลักษณะการพูดที่สร้างสรรค์ แสดงการเป็นมิตร สร้างสัมพันธภาพที่ดี ไม่ว่าจะป็นน้ำเสียงสีหน้าท่าทาง
3. ให้สมาชิกดูวิดีโอเรื่อง “ข้อบกพร่องในการพูดและการพูดที่เหมาะสม” ดังนี้



ข้อบกพร่องในการพูด	ลักษณะการพูดที่เหมาะสม
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การพูดซึ่งติดคำบางคำและพูดบ่อยทำให้ผู้ฟังเกิดความรำคาญและเบื่อหน่าย เช่น เอ้อ อ้า</li> <li>2. การพูดที่เร็วเกินไป ทำให้ผู้ฟังจับใจความไม่ได้</li> <li>3. การพูดที่ช้าเกินไปทำให้น่าเบื่อหน่าย</li> <li>4. การพูดที่มีลักษณะที่ราบเรียบเหมือนท่องจำทำให้ไม่น่าสนใจ</li> <li>5. ใช้มือประกอบมากเกินไป ทำให้ไม่สุภาพ</li> <li>6. การพูดงูใจที่ผิด ไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ</li> <li>7. ใช้ภาษาต่างประเทศสลับกับภาษาไทยมากเกินไปจนรำเพ้อ</li> <li>8. มีอาการประหม่าและพูดซ้ำซาก</li> <li>9. พูดก้าวร้าวทำให้ผู้ฟังรู้สึกอึดอัดและไม่ให้เกียรติผู้ฟัง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การพูดที่เหมาะสมควรไหลเลื่อน</li> <li>2. ลักษณะการพูดที่เหมาะสมควรมีสถาน่าฟัง</li> <li>3. การพูดที่ดีควรพูดประมาณ 130 คำต่อนาที</li> <li>4. ควรพูดให้เป็นไปตามธรรมชาติมีระดับเสียงสูงต่ำ มีความตื่นตัว มีพลัง และมีชีวิตชีวา</li> <li>5. ควรใช้ท่าทางประกอบพอสมควร</li> <li>6. ควรพูดให้ถูกกาลเทศะและสร้างสรรค์ไม่ก้าวร้าว</li> <li>7. ควรใช้ภาษาไทยที่ถูกต้องวิธี และใช้ภาษาต่างประเทศเฉพาะที่จำเป็น</li> <li>8. ควรตัดคำพูดที่ไม่จำเป็นออกไปและแทรกสุนทรพจน์บ้าง</li> <li>9. ควรแสดงความเป็นมิตรและให้เกียรติผู้ฟัง</li> </ol>

#### 4. วิทยาการสรุป

ระยะเวลาที่ใช้ 60 นาที

## กิจกรรมที่ 4

### “เปิดประตู”

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อฝึกให้สมาชิกรู้จักใช้ภาษาในการสื่อความหมายเพื่อที่จะให้เกิดการเข้าใจตรงกัน
2. เพื่อให้สมาชิกตระหนักถึงความสำคัญของทักษะการฟัง
3. เพื่อฝึกทักษะการฟัง

#### สื่อ-อุปกรณ์

1. กระดานไวท์บอร์ดหรือเครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ
2. แผ่นใส
3. ปากกาเขียนแผ่นใส

#### วิธีดำเนินกิจกรรม

1. วิทยากรแบ่งสมาชิกออกเป็นกลุ่มๆละ 3 คน และให้สมาชิกในกลุ่มตกลงกันเองว่าใครจะทำหน้าที่เป็น A, B และ C
2. วิทยากรเขียนภาพแผนภูมิ A, B และ C พร้อมอธิบายบทบาท ของทั้ง 3 คนดังนี้
  - 2.1 กำหนดให้ A เล่าให้ B ฟังถึงเรื่องอะไรก็ได้ในเวลา 5 นาที เช่น ความประทับใจคนที่เรารัก การเดินทางเข้ามารับการฝึกอบรม เป็นต้น ที่สำคัญ ไม่ควรเป็นหัวข้อที่ทำให้เกิดความเครียด B ทำหน้าที่ฟังอย่างเดียว โดยไม่ต้องถาม และ C ทำหน้าที่สังเกตพฤติกรรมของ A และ B
  - 2.2 ให้ B เล่าให้ A ฟังว่าตัวเองได้ยิน A เล่า และตนจับใจความได้ว่า อย่างไรพยายามเล่าให้เหมือนมากที่สุด ส่วน C ทำหน้าที่สังเกตเหมือนเดิม
3. วิทยากรให้สมาชิกทุกกลุ่มลงมือปฏิบัติตามเวลาที่กำหนดให้
4. เมื่อครบกำหนดเวลาแล้ว ให้สมาชิกทุกคนที่ทำหน้าที่เป็น A มารวมกัน B รวมกับ B และ C รวมกับ C เช่นเดียวกัน และให้ทุกกลุ่มร่วมกันอภิปรายเกี่ยวกับสิ่งที่ตนพบมาในการทำกิจกรรมตามข้อ 2.1 และ 2.2 พร้อมทั้งบันทึกสิ่งที่สมาชิกมีความคิดเห็นร่วมกันไว้
5. วิทยากรขอสมาชิกที่เป็นผู้แทนกลุ่ม A , B และ C เสนอต่อที่ประชุม ผลการอภิปรายกลุ่มของตนว่า สมาชิกได้พบอะไรและได้รับข้อคิดเห็นใดบ้าง

## 6. วิทยากรสรูป

ระยะเวลาที่ใช้ 30 นาที

## กิจกรรมที่ 5

### “เสนอตัวเข้ากลุ่ม”

#### วัตถุประสงค์

1. สมาชิกบอกถึงความรู้สึกในการเข้าสู่กลุ่มใหม่ได้
2. สมาชิกบอกถึงสิ่งที่จำเป็นที่ใช้ในการเข้าสู่กลุ่มใหม่

#### สื่อ-อุปกรณ์

1. ปากกาเขียนแผ่นใส
2. เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ
3. แผ่นใส

#### วิธีดำเนินกิจกรรม

1. ให้สมาชิกจับมือกันเป็นวงกลม
2. หาอาสาสมัคร 1 คน อยู่ข้างนอกวง เมื่อผู้นำเกมส์ให้สัญญาณ อาสาสมัครจะต้องพยายามดันตัวเองเข้าไปในวงให้ได้ ขณะเดียวกันผู้เล่นที่จับมือกันเป็นวงกลมก็จะพยายามป้องกันไม่ให้เข้าไปในวงกลม
3. ผู้นำเกมส์อธิบายให้เห็นว่ากลุ่มที่มีอยู่แล้วจะรักใคร่กลมเกลียวกันจะเหนียวแน่นในการเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มในครั้งแรกจะต้องอาศัยเทคนิคหลายประการที่จะเข้ากับสมาชิกกลุ่มได้และอาจนำมาซึ่งความขัดแย้งและความคับข้องใจ
4. วิทยากรสรุป

ระยะเวลาที่ใช้ 30 นาที

ตารางการตรวจติดตามการปฏิบัติการบริหารความขัดแย้ง

วัน เดือน ปี	เวลา	สถานการณ์	คำแนะนำ	หมายเหตุ
14 มีค 2545	14.30น.	F มีปัญหากับ G ซึ่งเป็นพยาบาล รุ่นพี่เนื่องจากGสั่งงานไม่ชัดเจน ทำให้ไม่เข้าใจและบางครั้งทำให้ การปฏิบัติงานเช่นในการสั่งให้ ไปOff foley catheter บางครั้งG สั่งงานFซึ่ง F ไม่ได้ยินเป็นต้น ทำให้ผิดพลาดงานไม่บรรลุ เป้าหมายและเกิดข้อขัดแย้งกันขึ้น	1. การสั่งงานควร เขียนเป็นลายลักษณ์ อักษรให้ชัดเจนทั้ง ชื่อ สกุล เดิมผู้ป่วย กิจกรรมการพยาบาล ที่ให้ปฏิบัติ	
15 มีค 2545	14.30น.	H, Z และพยาบาลอีกหลายคน มี ปัญหากับK และหัวหน้าหอผู้ป่วย เนื่องจากขอเวรไม่ได้ ซึ่งมี ข้อจำกัดในการขอเวรมากทำให้มี ความรู้สึกอึดอัด บางครั้ง จำเป็นต้องทำผิดระเบียบเช่นการ ต่อเวรเมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยทราบ จะถูกลงกล่าวและถูกทำโทษซึ่ง ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น	1.แนะนำให้มีการ วางแผนงาน ล่วงหน้าหากไม่ได้ จริงๆให้พูดคุยกับ หัวหน้าและทำความเข้าใจ ร่วมกันเพื่อหา แนวทางแก้ไข 2. อธิบายให้เข้าใจว่า การปฏิบัติงานที่มี บุคลากรจำนวนมาก จำเป็นต้องมี กฎระเบียบ	

วัน เดือน ปี	เวลา	สถานการณ์	คำแนะนำ	หมายเหตุ
17 มีค2545	15.00น.	N และสมาชิกอีกหลายคน มีปัญหาเรื่องการไม่เข้าใจกันระหว่างพยาบาลรุ่นน้องกับหัวหน้าหอผู้ป่วยและรองหัวหน้าหอเนื่องจากความแตกต่างของอายุและประสบการณ์ ทำให้บางครั้งมีความเห็นหรือมุมมองที่ต่างกัน โดยเฉพาะในเรื่องกฎระเบียบ เรื่องการขอเวร	1. ให้แต่ละคนพยายามทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นให้มากขึ้นและหัวหน้าจำเป็นต้องรักษากฎระเบียบเนื่องจากต้องปกครองคนจำนวนมาก	



## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

พันตำรวจโทหญิง พัฒนีวรรณ กังแฮ เกิดเมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2498 ที่จังหวัดตรัง สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาลศุภครรภ์และอนามัย จากวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ เมื่อปี พ.ศ. 2519 ครุศาสตรบัณฑิต สาขาพยาบาลศึกษา จากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2526 วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาจิตแนะแนว จากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2527 การศึกษามหาบัณฑิต จากคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร พ.ศ. 2539 เข้าศึกษาต่อหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2542 ปัจจุบันปฏิบัติงาน ในตำแหน่งพยาบาล (สบ3) งานพยาบาล ทำหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมพิเศษ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ร.9 ชั้น 7-8 โรงพยาบาลตำรวจ