

บทคัดย่อ

T 149813

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สาเหตุและระดับของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรพยาบาล วิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารการพยาบาล ผลของการจัดการกับความขัดแย้ง และปัจจัยที่เชื่อต่อการจัดการกับความขัดแย้งของหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล รองหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล หัวหน้างาน รองหัวหน้างาน หัวหน้าหอผู้ป่วย รองหัวหน้าหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 116 คน เครื่องมือชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุ และระดับของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรพยาบาล สร้างโดย มณฑิกา แก้วทองคำ (2539) เครื่องมือชุดที่ 2 ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ที่วิภาดา คุณา วิทิตกุล แปลและเรียบเรียงจากThomas-kilmann Conflict MODE และคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนที่ศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุของความขัดแย้งที่พบมากที่สุดในการพยาบาลได้แก่ การมีวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน ผู้บริหารการพยาบาลพบว่า ระดับของความขัดแย้งโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ระดับของความขัดแย้งในด้านทรัพยากรที่จำกัดอยู่ในระดับต่ำ ผู้บริหารการพยาบาลเลือกใช้วิธีการประนีประนอมในการจัดการกับความขัดแย้งมากที่สุด รองลงมาเป็นวิธีการหลีกเลี่ยง วิธีการร่วมมือ วิธีการปรองดอง และวิธีการแข่งขันตามลำดับ วิธีการจัดการการจัดการกับความขัดแย้งที่ได้ผลดีที่สุดคือ วิธีการร่วมมือซึ่งสามารถจัดการกับความขัดแย้งได้ทุกสาเหตุ วิธีการที่ไม่สามารถจัดการกับความขัดแย้งให้หมดไปได้คือวิธีการหลีกเลี่ยง ผู้บริหารการพยาบาลเสนอว่า ปัจจัยเชื่อต่อการจัดการกับความขัดแย้ง ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ดีของบุคลากร และผู้บริหาร การบริหารจัดการที่เหมาะสม วิธีการแก้ไขปัญหาโดยการมีส่วนร่วม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และวัฒนธรรมขององค์กรที่มีความสามัคคี สำนึกรักองค์กร และมีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง

The purposes of this study were to describe cause and level of conflict in Nursing Organization, Nurse administrators' method to manage conflict and outcome. Also supporting factors to managing conflict. The subjects were 116 nurse administrators in community hospitals of Phetchaboon province. The instrument used 4 parts in this study; specific demographic data; cause and level of conflict by Montika Keawthongkum; conflict management style used instrument that translated by Wipada Kunavictikul from Thomas-Kilmann conflict MODE and open-ended question by researcher.

The findings were as follows:

1. A difference in the method to work 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 of nurse administrators were at a moderate level and the part of inadequate resource were at low level.
2. The nurse administrators selected the most compromising method to manage conflict and follow by avoiding, collaborating, accommodating and competing.
3. Conflict management outcomes were good outcome by every collaborating method while not by avoiding method. The nurse administrators offer that supporting factors to managing conflict were the well characteristics of worker and administrators, good management, problem-solving by collaborating, effectiveness communication, positive attitude to love and unity of culture organizations and continuous quality improvement.