

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาภายใต้การรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาภายใต้การรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา ประชากรที่ศึกษาเป็นพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 152 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม 4 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาภายใต้การรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุ ได้ผลการวิจัยดังนี้

1. ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบว่าผู้บังคับบัญชาใช้รูปแบบพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งในระดับสูง คือ รูปแบบ 1,9 (เน้นคน) รูปแบบ 9,9 (ทีมงาน) และ รูปแบบ 5,5 (ประนีประนอม) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65, 3.61 และ 3.47 ตามลำดับ ผู้บังคับบัญชาใช้รูปแบบพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งในระดับปานกลาง คือรูปแบบ 9,1 (เน้นงาน) รูปแบบ9+9 (พื่อปกครองลูก) รูปแบบ OPP (ฉวยโอกาส) และ รูปแบบ 1,1 (ปล่อยปละละเลย) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18, 3.16, 2.84 และ 2.60 ตามลำดับ

2. รูปแบบพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานรวมของผู้ใต้บังคับบัญชาคือ รูปแบบ 9,9 (ทีมงาน) รูปแบบ5,5 (ประนีประนอม) และ รูปแบบ 1, 9 (เน้นคน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .33, ..29 และ .27 ตามลำดับ

3. รูปแบบพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา คือ รูปแบบ 1,1 (ปล่อยปละละเลย) และ รูปแบบ OPP (ฉวยโอกาส) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ-.23 และ-.21 ตามลำดับ

4. รูปแบบพฤติกรรมกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา คือ รูปแบบ 9,1 (เน้นงาน) และ รูปแบบ 9+9 (พ้อปกครองลูก) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ $-.10$ และ $.03$ ตามลำดับ

5. รูปแบบรูปแบบพฤติกรรมกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา คือ รูปแบบ 9,9 (ทีมงาน) รูปแบบ 1, 9 (เน้นคน) และ รูปแบบ 5,5 (ประนีประนอม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ $.40$, $.31$ และ $.30$ ตามลำดับ

6. รูปแบบพฤติกรรมกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา คือ รูปแบบ OPP (ฉวยโอกาส) รูปแบบ 1,1 (ปล่อยปละละเลย) และ รูปแบบ 9, 1 (เน้นงาน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ $-.41$, $-.36$ และ $.27$ ตามลำดับ

7. รูปแบบพฤติกรรมกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา คือ รูปแบบ 9+9 (พ้อปกครองลูก) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ $-.16$

8. ความพึงพอใจในงานรวมของผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวก กับความผูกพันต่อองค์กรรวมของผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ $.58$

9. รูปแบบพฤติกรรมกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา รูปแบบ 9,9 (ทีมงาน) สามารถทำนายความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ได้ร้อยละ 11.7

10. รูปแบบพฤติกรรมกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา รูปแบบ OPP (ฉวยโอกาส) และ รูปแบบ 9,9 (ทีมงาน) สามารถร่วมทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 20.6

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการและพัฒนาผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้พยาบาลมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อันจะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด

Abstract

This study, "The Relationship between Supervisor 's Conflict Resolution Behavioral Styles as Perceived by Subordinates, Job Satisfaction and Organizational Commitment of Subordinates in a Private hospital in Bangkok," was a survey research. The purposes were to study the relationship between Supervisor 's Conflict Resolution Behavioral Styles as perceived by Subordinates , Job Satisfaction and Organizational Commitment of Subordinates. The population in this study was 152 nurses. The questionnaire consists of four parts : (1) Personal Characteristics, (2) Supervisor' s Conflict Resolution Behavioral Styles as perceived by Subordinates, (3) Job Satisfaction and (4) Organizational Commitment of Subordinates. Data were analyzed by using percentage, arithmetic mean, standard deviation ,the pearson's product moment correlation and stepwise multiple regression. The results of the study were as follows :

1. Subordinates perceived that a high level of Conflict Resolution Behavioral Styles of Supervisors were behavioral style 1,9 (country club)(\bar{X} =3.65), behavioral style 9,9 (team)(\bar{X} =3.61) and behavioral style 5,5 (middle of road) (\bar{X} =3.47) ; moderate level of Conflict Resolution Behavioral Styles of Supervisor were behavioral style 9,1 (task oriented)(\bar{X} =3.18) , behavioral style 9+9 (paternalisms) (\bar{X} =3.16) , behavioral style OPP(opportunism)(\bar{X} =2.84) and behavioral style 1,1 (impoverished) (\bar{X} =2.60) . 2. The Conflict Resolution behavioral styles of Supervisor that were found significantly , positively correlated with whole Job Satisfaction at .01 level of significance were behavioral style 9,9 (team) (r = .33) behavioral style 5,5 (middle of road) (r = .29) and behavioral style 1,9 (country club) (r = .27) .

3. The Conflict Resolution behavioral styles of Supervisor that were found significantly , negatively correlated with whole Job Satisfaction at .01 level of significance were behavioral style 1,1 (impoverished) (r =-.23) and behavioral style OPP(opportunism) (r = -.21) .

4. The Conflict Resolution Behavioral Styles of Supervisor that were not found significantly correlated with whole Job Satisfaction were behavioral style 9,1 (task oriented) ($r = -.10$), behavioral style 9+9 (paternalisms) ($r = -.03$).

5. The Conflict Resolution Behavioral Styles of Supervisor that were found significantly, positively correlated with whole Organizational Commitment of Subordinates at .01 level of significance were behavioral style 9,9 (team) ($r = .40$), behavioral style 1,9 (country club) ($r = .31$) and behavioral style 5,5 (middle of road) ($r = .30$).

6. The Conflict Resolution Behavioral Styles of Supervisor that were found significantly, negatively correlated with behavioral style whole Organizational Commitment of Subordinates at .01 level of significance were behavioral style OPP (opportunism) ($r = -.41$), behavioral style 1,1 (impoverished) ($r = -.36$) and behavioral style 9,1 (task oriented) ($r = -.27$).

7. The Conflict Resolution Behavioral Styles of Supervisor that were not found significantly correlated with whole Organizational Commitment of Subordinates were behavioral style 9+9 (paternalisms) ($r = -.16$).

8. The whole Job Satisfaction of Subordinates were found significantly, positively correlated with whole Organizational Commitment of Subordinates at .01 level of significance ($r = .58$).

9. The Conflict Resolution Behavioral Styles 9,9 (team) of Supervisor could predict whole Job Satisfaction of Subordinates. This predictor accounted for a total of 11.7 % of whole Job Satisfaction of Subordinates.

10. The Conflict Resolution Behavioral Styles OPP (opportunism) and behavioral style 9,9 (team) of Supervisor could predict whole Organizational Commitment of Subordinates. These two predictors accounted for a total of 20.6 % of whole Organizational Commitment of Subordinates.

The finding could be used as guidelines improve management system and develop supervisor. This is to increase Job Satisfaction and Organizational

Commitment of nurses in order that they can work with high competency ; and the organization will gain the highest benefits.