

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง สังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อบุคคล ครอบครัว ชุมชน ผู้ประกอบวิชาชีพ ที่ต้องมีการปรับตัว นักวิชาการ นักการเมือง จึงแสวงหากระบวนการการพัฒนา ให้เหมาะสมกับบริบทสังคมไทย ก่อให้เกิดการปฏิรูปการบริหารจัดการขององค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในหน่วยงานราชการได้มีการจำกัดการใช้งบประมาณ ลดเงินประจำตำแหน่ง ลดค่าใช้จ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล (มติคณะรัฐมนตรี, 2540) องค์กรสาธารณสุขมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง โรงพยาบาลทุกแห่ง มีการตื่นตัวเร่งการพัฒนาคุณภาพบริการ มีภาระงานที่มากขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อจิตใจ ผู้ประกอบวิชาชีพ ต่อบทบาท และประสิทธิผลของงาน การบริหารจัดการอาจเกิดความล้มเหลว หรือเกิดการค้นพบแนวทางใหม่ที่ดี ที่จะนำไปสู่การพัฒนากิจกรรม เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ และสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน (พุทธสุข สิงคานนท์, 2541, หน้า 25)

องค์กรพยาบาลเป็นองค์กรที่มีบุคลากรเป็นจำนวนมากที่สุดในโรงพยาบาล มีส่วนช่วยในการกำหนดทิศทาง และเป็นพลังขับเคลื่อนของการปฏิรูประบบสุขภาพ มีการทำงานเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วย มีการจัดสรรทรัพยากรภายใต้เทคโนโลยีที่ซับซ้อน และภายใต้กฎระเบียบที่วางไว้ เพื่อความสมดุลของการบริหาร (Kushell & Ruh, 1996) สามารถตอบสนองเป้าหมายของการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล ให้ครอบคลุมเป็นองค์รวม และเมื่อบุคลากรจำนวนมากมาปฏิบัติงานร่วมกันย่อมมีข้อคิดเห็นที่สอดคล้องกัน และแตกต่างกัน ถ้าบุคลากรมีความคิดตรงกัน จะทำให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่น ไปด้วยกันได้ แต่ถ้ามีความคิดเห็นต่างกัน มีการแบ่งกลุ่มกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นได้ (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา, 2542) ซึ่งความขัดแย้งเกิดขึ้นได้จากสาเหตุเพียงเล็กน้อยภายในตัวบุคคล จนถึงขั้นรุนแรงระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่ม พฤติกรรมความขัดแย้งจึงแสดงออกเป็นคำพูด ความรู้สึก อารมณ์ และปฏิกิริยาโต้ตอบ สามารถส่งผลกระทบต่อบุคคล ต่องาน หรือสัมพันธภาพที่ดีของบุคคล ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในระดับปานกลาง จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลมีความสนใจ อยากรู้ อยากเห็น และช่วยคิดแก้ปัญหา ทำให้ความตึงเครียดน้อยลง (Robbins, 1998) แต่ถ้าดำเนินไปจะทำให้บุคคลขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่มีการพัฒนา (เรนวล นันท์สุภวัฒน์, 2542, หน้า 198)

ความขัดแย้งจึงเป็นสัญญาณเตือนผู้บริหารว่ามีปัญหาเกิดขึ้น และสมควรต้องได้รับการแก้ไข ถ้าปล่อยไว้ยืดเยื้อจะส่งผลถึงความแตกแยก บุคคลเกิดความเครียด ทำให้บรรยากาศองค์การไม่ดี ประสิทธิภาพของงานลดลง ผู้บริหารที่มีทัศนคติที่ดี รู้สาเหตุ และวิธีการจัดการก็จะสามารถลดความเครียดของบุคคลหรือลดปัญหาขององค์การได้ (Tomey, 1992) จากการศึกษาของ คุณาวิกติกุล, นันทสุภวัฒน์ และ ศรีสุพรรณ (Kunaviktikul, Nuntasupawat, & Srisuphan, 2000) ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความขัดแย้งอยู่ในระดับสูง ส่วนใหญ่เกิดจากความไม่พึงพอใจในงานและการนิเทศงาน อัตราการออกจางานอยู่ในระดับสูง ความตั้งใจที่จะทำงานเพียง 1 ปี มีถึงร้อยละ 97.1 ความตั้งใจในการคงอยู่มากกว่า 5 ปี ลดลงถึงร้อยละ 78.5 พยาบาลส่วนใหญ่จัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการปรองดอง จะเห็นได้ว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องยอมรับ และหาแนวทางจัดการให้เป็นไปในทางที่สร้างสรรค์

ปัจจุบันความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ดีเนื่องจากช่วยกระตุ้นให้บุคคลพยายามคิดหาแนวทางแก้ไขปัญหา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องเรียนรู้ว่าจะอยู่กับความขัดแย้งอย่างไร และจัดการให้เกิดผลดีที่สุดได้อย่างไร (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540) แม็กเอลฮานีย์ (McElhaney, 1996) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งในการบริหารการพยาบาล พบว่า ผู้บริหารต้องใช้เวลาถึงร้อยละ 20 ของเวลาในการบริหารงานทั้งหมด เพื่อใช้ในการเผชิญและจัดการกับความขัดแย้ง นับเป็นเวลาที่ใกล้เคียงกับการใช้เวลาในการวางแผน การสื่อสาร และการจูงใจ ดังนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องตระหนักถึงเรื่องของความขัดแย้ง ค้นหาสาเหตุ และหาแนวทางในการจัดการความขัดแย้ง เพื่อให้เกิดผลดีต่อบุคคลและองค์การ (สุภา ดันติวิสุทธิ, 2539) ซึ่งกลยุทธ์การจัดการที่เหมาะสมนั้น มีด้วยกันหลายวิธี ขึ้นกับสถานการณ์ การใช้วิธีและเหตุผลในการจัดการ การจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสม จะสามารถแก้ไขปัญหาลดความขัดแย้งที่รุนแรงลงได้ แต่ถ้าจัดการไม่เหมาะสม จะส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจของบุคคล (Ellis & Hartley, 2000)

การจัดการความขัดแย้งของบุคคลมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับปัจจัยหลายประการ อาทิเช่น ความเชื่อ ตำแหน่ง สาเหตุความขัดแย้ง สิ่งแวดล้อม อายุ และประสบการณ์ หัวหน้าหอผู้ป่วย ในฐานะที่เป็นผู้บริหารระดับต้น มีหน้าที่ดูแล และบริหารจัดการงานและบุคลากรภายในหน่วยงาน จึงควรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการบริหารจัดการต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนแก้ปัญหาความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ทวีศักดิ์ สุทกาวาทิน, 2545) และการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะสามารถจัดการสิ่งต่าง ๆ ได้ดีนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยควรได้รับการถ่ายทอดอำนาจจากผู้บริหารระดับสูง ซึ่งถือเป็นการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน โดยการให้อำนาจในการตัดสินใจ การส่งเสริมสนับสนุน การยอมรับ ชื่นชม ให้โอกาสในการพัฒนาความสามารถในการจัดการกับปัญหาจน

หัวหน้าหอผู้ป่วยเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง และเกิดความคิดสร้างสรรค์ (ไพศาล ไกรสิทธิ์, 2541) จะมีขวัญและแรงจูงใจในการทำงาน สามารถจัดหน่วยงานตนเองให้มีสภาวะแวดล้อมที่ดีเอื้อต่อการปฏิบัติงาน จนเป็นที่พึงพอใจของบุคลากร อันจะส่งผลให้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นหัวใจของการได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญในการดำเนินการ เป็นเครื่องเชื่อมโยงส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์การ และผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน (Devito, 1986) การสื่อสารที่ดีของหัวหน้าหอผู้ป่วย จะช่วยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยพบกับความสำเร็จในเป้าหมาย เนื่องจากบุคคลมีความเข้าใจที่ตรงกัน และช่วยให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน (Marquis & Huston, 1998) เกิดการยอมรับ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติกิจการต่าง ๆ จึงเป็นความสำคัญที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะนำการสื่อสารที่ดีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดปัญหา อุปสรรค หรือความขัดแย้งขึ้นในหน่วยงาน และควรที่จะใช้เทคนิค และวิธีการในการสื่อสารอย่างไรกับบุคคลที่เกิดความขัดแย้งนั้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย และเกิดผลดีต่อประสิทธิผลขององค์การ และข้อบ่งชี้ถึงประสิทธิผลขององค์การอีกประการหนึ่ง คือการบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพ ที่สามารถกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน ค่านิยมการทำงาน หรือพฤติกรรมของบุคลากร ให้แสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติที่เหมือนกัน (อารี เพชรรัตน์, 2541) เกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์การขึ้น จะเห็นได้จากการที่บุคลากรมีความมุ่งมั่น มีความกระตือรือร้น มีปรัชญาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้เพราะการทำงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคคลในองค์การ (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2540) และสิ่งเหล่านี้ได้ถูกถ่ายทอดสู่คนรุ่นใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ดังนั้นผู้บริหารทางการแพทย์สามารถนำวัฒนธรรมองค์การที่สร้างสรรค์มาช่วยในการจัดระเบียบขององค์การ แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง และตอบสนองความต้องการของบุคคลและองค์การได้ (สุนทร วงศ์ไวยสุวรรณ, 2540)

จากเหตุผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการจัดการกับความขัดแย้งเป็นสิ่งสำคัญ หากปฏิบัติไม่เหมาะสมอาจส่งผลกระทบต่อองค์การ และประสิทธิภาพของงานได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ การสื่อสารระหว่างบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจ วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดรูปแบบการพัฒนาทักษะการจัดการความขัดแย้งต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับการสื่อสารระหว่างบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจ วัฒนธรรมองค์การ

แบบสร้างสรรค์ และความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การสื่อสารระหว่างบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจ วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

3. ศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

คำถามการวิจัย

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจ วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง อยู่ในระดับใด

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจ วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แต่ละตัว มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง หรือไม่

3. การสื่อสารระหว่างบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจ วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ได้หรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

การจัดการความขัดแย้งเป็นทักษะที่สำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาล เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ต้องมีการประเมินสาเหตุ วางแผนแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งตามสถานการณ์ (Herzog, 2000) และให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดพลังและความร่วมมือ (Yoder-Wise, 1999) บรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ คือการจัดการให้เกิดผลทางบวกและอยู่ในระดับที่ควบคุมได้ (Moore & Ellen, 2000) ทำให้นุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข สามารถปรับปรุงหรือพัฒนางานได้สม่ำเสมอ และเกิดความพึงพอใจในงาน (Marquis & Huston, 1987)

ปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อ ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้แก่การสื่อสารระหว่างบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจ และวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ สรุปได้ดังนี้

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารความขัดแย้ง การแก้ไขงาน การที่บุคคลมีการสื่อสารที่ดีต่อกัน ก็จะสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันได้ (Coyle, 1993) ทุกครั้งที่มีการสื่อสารอาจจะด้วยวาจาหรือท่าทาง การกระทำต่างๆ เท่ากับเปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมในกิจกรรม ผู้บริหารที่มีการสื่อสารที่ดี จะทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างบุคคลที่ตรงกัน (Ivancevich, 1999) และยังช่วยให้บุคคลสามารถจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Scarpero, 1999) จากผลการศึกษาของ กรูเบอร์ (Gruber, 1990) และปิยมน สุนทรภา (2544) พบว่า การสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการจัดการความขัดแย้ง

นอกจากนี้การแก้ปัญหาความขัดแย้งต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ การใช้ยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม และการใช้ทรัพยากรที่มากพอ จะทำให้สะดวกต่อการจัดการความขัดแย้ง ผู้บริหารทางการพยาบาลที่เข้าถึงโครงสร้างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน จะสามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพได้ และพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหา แก้ปัญหา รวมทั้งเป็นตัวแทนในการเจรจาประนีประนอม กรณีที่เกิดความขัดแย้งขึ้น (George & Jones, 1999) จากผลการศึกษาของเคส (Case, 1984) ที่ได้ศึกษาอำนาจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริหาร พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในผู้ที่มีอำนาจน้อย จะมีผลต่อการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ดังนั้น เมื่อบุคคลมีอำนาจก็จะสามารถแก้ปัญหความขัดแย้งได้ นอกจากนี้ ภัตรา จารุสุตินธ์ (2542) พบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของ หัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .43$)

วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ เป็นพื้นฐานของความสำเร็จขององค์การ ที่ผู้บริหารทางการพยาบาลควรให้ความสนใจ เนื่องจากเป็นความเชื่อ ค่านิยมในการปฏิบัติงาน ที่ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จขององค์การ และรู้สึกรักงานที่ทำเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ (Cooke & Lafferty, 1989 อ้างถึงใน พิสมัย ฉายแสง, 2540) ก่อให้เกิดความร่วมมือกัน เมื่อเกิดปัญหาต่างๆรวมถึงความขัดแย้ง จึงสะดวกที่จะจัดการ ดังเช่น แองเจลิกา (Angelica, 2001) ที่ศึกษาการแก้ปัญหาความขัดแย้งในโรงพยาบาลของรัฐ พบว่า กระบวนการทางวัฒนธรรมในองค์การ มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งในโรงพยาบาล และ ซอร์ว็คว์ (Sauquet, 2000) ศึกษาความขัดแย้ง และการเรียนรู้ของทีม ซึ่งเป็นวิจัยเชิงคุณภาพ แบบกรณีศึกษาใน 3 องค์การในสเปน โดยเลือกองค์การที่แตกต่างกัน ดำรวจการเรียนรู้ของทีมการบริหารในการใช้รูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามสถานการณ์ พบว่า ทีม ใช้รูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบเผชิญหน้าน้อยที่สุด และพบว่า วัฒนธรรมองค์การ มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งที่ต่างกัน

จากแนวคิดและเหตุผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจ วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง
2. การสื่อสารระหว่างบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจ วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง
2. ตัวแปรพยากรณ์ คือ
 - 2.1 การสื่อสารระหว่างบุคคล ได้แก่ การสื่อสารเชิงวัจนะ และการสื่อสารเชิงอวัจนะ
 - 2.2 การเสริมสร้างพลังอำนาจ ได้แก่ การได้รับอำนาจ และการได้รับโอกาส
 - 2.3 วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ ได้แก่ มิตินุ่งเน้นความสำเร็จ มิตินุ่งเน้นสังการแห่งตน มิตินุ่งเน้นบุคคลและสนับสนุน และมิตินุ่งเน้นไมตรีสัมพันธ์
3. ตัวแปรเกณฑ์ คือ ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้แก่
 - 3.1 การกระตุ้นให้เกิดการแข่งขัน
 - 3.2 การแก้ปัญหาคความขัดแย้ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทดสอบแนวคิดทฤษฎี การจัดการความขัดแย้ง การสื่อสารระหว่างบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจ และวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และนำผลการศึกษาค้นคว้าไปเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ในการบริหารทางการพยาบาล และการวิจัยครั้งต่อไป
2. ได้ข้อมูลให้ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำไปใช้ในการจัดการกับความขัดแย้งอย่างเหมาะสม
3. เป็นแนวทางในการจัดรูปแบบการพัฒนาบุคลากร ให้มีทักษะในการจัดการความขัดแย้ง การสื่อสารระหว่างบุคคล และการเสริมสร้างพลังอำนาจ
4. สร้างวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานใหม่
5. เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจในการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับความสามารถในการจัดการ

ความขัดแย้งต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปังจัยคัดสรร หมายถึง สิ่งที่เราจะมีความสำคัญกับความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งในการศึกษานี้ ปังจัยที่คัดสรรมี 3 ประเภทคือ การสื่อสารระหว่างบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจ และวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยการถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก และความต้องการ ในลักษณะของผู้ส่งสาร และผู้รับสารและเกิดปฏิกิริยาตอบสนอง วิธีการสื่อสารนั้นประกอบด้วย การสื่อสารเชิงวัจนะและการสื่อสารเชิงอวัจนะ เป็นการสื่อสารแบบสองทาง เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน แต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

2.1 การสื่อสารเชิงวัจนะ หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ด้วยถ้อยคำ วาจา ภาษาเขียน เป็นการใช้ถ้อยคำเหมาะสม ถูกหลักเกณฑ์ แสดงความหมายได้ชัดเจน มีความเหมาะสมกับเวลา สถานที่ โอกาส บุคคล เป็นถ้อยคำที่แสดงความเอื้ออาทร ให้กำลังใจ ปลอบใจ เรียกสรรพนามเหมาะสม มีการกล่าวขอโทษเมื่อทำผิด และกล่าวชมผู้อื่นเมื่อทำดีรวมทั้งการใช้ถ้อยคำในลักษณะการออกคำสั่ง บังคับ ช่มชู้ คุ ประชด พุดจาเสียดสี และไม่ให้เกิดผู้อื่นด้วย

2.2 การสื่อสารเชิงอวัจนะ หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารโดยไม่ต้องใช้ถ้อยคำภาษา แต่แสดงออกทางอากัปกิริยา ได้แก่การกระตือรือร้น ยิ้มแย้มหรือกระแทกกระทั้นเมื่อไม่พอใจ สีหน้าบึ้ง หงุดหงิดรำคาญ น้ำเสียง สายตาที่มอง การสัมผัส ระยะห่างในการพูดคุย รวมทั้งการให้ระยะเวลาหรือโอกาสในการแลกเปลี่ยนข้อมูล

3. การเสริมสร้างพลังอำนาจ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่พยาบาลวิชาชีพ ได้รับจากผู้บริหารระดับหัวหน้าหอผู้ป่วย หรือหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลในลักษณะของการได้รับอำนาจ และการได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย และสร้างความแข็งแกร่ง ความเชื่อมั่น สามารถควบคุมตนเองได้ ประกอบด้วย การได้รับอำนาจ การได้รับโอกาส ดังมีรายละเอียดดังนี้

3.1 การได้รับอำนาจ หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วย ใช้พลังผลักดันให้พยาบาลวิชาชีพ สามารถปฏิบัติงานได้ บรรลุผลตามเป้าหมาย ประกอบด้วย การได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน การได้รับข้อมูลข่าวสาร และการได้รับทรัพยากร

3.1.1 การได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน หมายถึง การที่หน่วยงานองค์การ หรือหัวหน้าหอผู้ป่วยให้การสนับสนุน ยอมรับ เอื้ออำนาจความสะดวกในการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้

พยาบาลวิชาชีพเกิดความคิดสร้างสรรค์ให้อำนาจในการตัดสินใจในการแก้ปัญหา ตลอดจนส่งเสริมในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

3.1.2 การได้รับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพ ได้รับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ข้อเท็จจริง ตลอดจนความเคลื่อนไหวภายในและภายนอกองค์การอย่างต่อเนื่อง มีแหล่งข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน การตัดสินใจ ทั้งลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึงการได้ข้อมูลย้อนกลับ

3.1.3 การได้รับทรัพยากร หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพ ได้รับสิ่งสนับสนุนสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บุคลากร เงิน วัสดุ วัสดุอุปกรณ์ เวลา และรางวัลตอบแทน

3.2 การได้รับโอกาส หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ให้โอกาส พยาบาลวิชาชีพ ในการพัฒนางาน ให้ความเจริญก้าวหน้าในงาน ประกอบด้วย การได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความสามารถและทักษะ การได้รับการยกย่องชมเชยและรางวัลในการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 การได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพ มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น รวมถึงการได้รับผิดชอบงานที่ยุ่งยาก และท้าทายความสามารถ ได้รับพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม

3.2.2 การได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความสามารถและทักษะ หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยให้โอกาสพยาบาลวิชาชีพ ได้มีการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ประชุมวิชาการ ศึกษาค้นคว้า และมีโอกาสฝึกปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนเพื่อฝึกทักษะในการปฏิบัติงาน

3.2.3 การได้รับการยกย่องชมเชยและรางวัลในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพ มีโอกาสได้รับคำยกย่องชมเชย ได้รับรางวัลตอบแทนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย อันเป็นผลจากความสำเร็จของงาน รวมทั้งยอมรับในความสามารถ

4. วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ หมายถึง แบบแผนของค่านิยม ความเชื่อ ลักษณะและวิธีการทำงานร่วมกัน ของบุคลากรในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลทั่วไปยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นเอกลักษณ์ขององค์การ ได้แก่ มิตินุ่งเน้นความสำเร็จ มิตินุ่งเน้นสัจการแห่งตน มิตินุ่งเน้นบุคคลและสนับสนุน มิตินุ่งเน้นไมตรีสัมพันธ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 มิตินุ่งเน้นความสำเร็จ หมายถึง องค์การมีลักษณะการทำงานที่ดี กำหนดเป้าหมายการทำงาน บุคคลมีการทำงานที่มีเหตุผล มีการวางแผน กระตือรือร้น คิดว่างานนั้นท้าทาย

4.2 มิตินุ่งเน้นสัจการแห่งตน หมายถึง องค์การที่เน้นความต้องการของบุคคล

เป้าหมายงานอยู่ที่คุณภาพ ความสำเร็จของงานมาพร้อมกับบุคคล ทำให้เกิดความภูมิใจ ยึดมั่น
ผูกพันต่อองค์กร

4.3 มิตินุ่งเน้นบุคคลและสนับสนุน หมายถึง องค์การมีการบริหารแบบมีส่วนร่วม
มุ่งบุคคลเป็นศูนย์กลางและมีความสุขต่อการทำงาน

4.4 มิตินุ่งเน้นไมตรีสัมพันธ์ หมายถึง การที่บุคลากรในหอผู้ป่วยมีสัมพันธภาพที่ดี
เป็นกันเอง เปิดเผย ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น ขอมรับซึ่งกันและกัน จริงใจต่อกัน

5. ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง หมายถึง ระดับพฤติกรรม ของหัวหน้า
หอผู้ป่วยที่แสดงออกในการปฏิบัติต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์การ และมีผลกระทบต่อตนเอง
ผู้อื่นและองค์การ โดยใช้ความรู้ ทักษะ ปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จัดการกับความขัดแย้งได้แก่ การ
กระตุ้นให้เกิดการแข่งขัน และการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

5.1 การกระตุ้นให้เกิดการแข่งขัน หมายถึง วิธีการที่หัวหน้าหอผู้ป่วย นำมาใช้ในการ
จัดการความขัดแย้ง ในกรณีที่หอผู้ป่วยไม่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นเลย หรือเกิดขึ้นแต่น้อยมาก โดย
การกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันในระดับที่เหมาะสม มีการควบคุมระดับการแข่งขันที่ยอมรับร่วมกัน
เกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย โดยใช้เทคนิคการให้ข้อมูลกระตุ้น การนำผู้ปฏิบัติเข้าไปในกลุ่มอื่น
การวางโครงสร้างงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ ต่าง ๆ

5.2 การแก้ปัญหาความขัดแย้ง หมายถึง วิธีการที่หัวหน้าหอผู้ป่วย นำมาใช้ในการ
แก้ปัญหา เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น โดยการประชุมแบบเผชิญหน้า อภิปรายอย่างเปิดเผย มีการวาง
จุดมุ่งหมายร่วมกัน การเพิ่มจำนวนของทรัพยากรในการเอาชนะปัญหา การหลีกเลี่ยงปัญหา การทำ
ให้ราบรื่น การประนีประนอม การใช้คำสั่ง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยการสร้างสัมพันธภาพ
การออกแบบงานใหม่ การโยกย้ายงาน และการสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้น

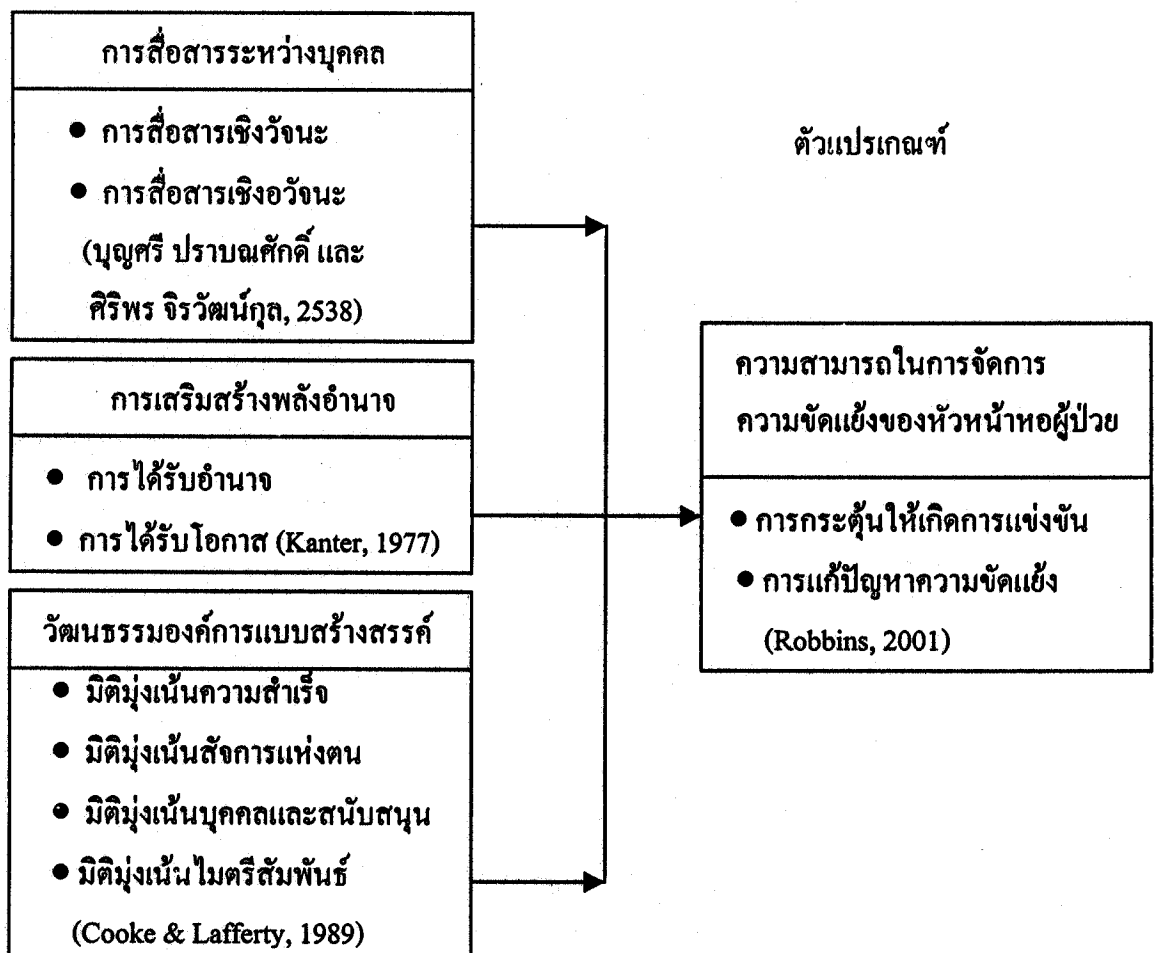
6. หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับอนุมัติ ให้ขึ้นทะเบียนและได้รับ
ใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้บริหาร
หอผู้ป่วยและหน่วยงานพิเศษในโรงพยาบาล

7. โรงพยาบาลทั่วไป หมายถึง โรงพยาบาลในสังกัดสำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ
กระทรวง สาธารณสุข ที่มีจำนวนเตียงในการรับผู้ป่วยได้ 120-500 เตียง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยคัดสรรที่มีอิทธิพล ต่อความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ของ หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ผู้วิจัยได้ศึกษา ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งจากหลายแนวคิดและได้นำแนวคิดของ روبบินส์ (Robbins, 2001) คือ การกระตุ้นให้เกิดการแข่งขัน และการแก้ปัญหาความขัดแย้ง การสื่อสารระหว่างบุคคลตามแนวคิดของบุญศรี ปรามณศักดิ์ และ ศิริพร จิรวรรณกุล (2538) ด้านการสื่อสารเชิงวัจนะ และการสื่อสารเชิงอวัจนะ การเสริมสร้างพลังอำนาจ ตามแนวคิด โครงสร้างอำนาจของคานเตอร์ (Kanter, 1977) คือการได้รับอำนาจและการได้รับโอกาส วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ ตามแนวคิดของ คุก และ ลาฟเฟอร์ตี้ (Cooke & Lafferty, 1989) ด้านมิติมุ่งเน้นความสำเร็จ มิติมุ่งเน้นสัการแห่งตน มิติมุ่งเน้นบุคคลและสนับสนุน มิติมุ่งเน้นไมตรีสัมพันธ์ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรพยากรณ์



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย