

ปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถจัดการความขัดแย้ง
ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขภาคตะวันออก

พรเพ็ญ ดวงดี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ พรเพ็ญ ดวงดี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร. สุวดี สกุลกู)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บาร์มี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร)

.....กรรมการ
(ดร.สุวดี สกุลกู)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บาร์มี)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา วัชรสินธุ์)

คณะพยาบาลศาสตรบัณฑิตได้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนิกรณ์ ทรัพย์กรานนท์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.สุวดี สกุลคู อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บารมี อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทาง ที่ถูกต้องตลอดจนตรวจสอบปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจ ใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิ ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ให้มีคุณภาพ คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้และประสบการณ์ที่มีคุณค่า ตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบคุณผู้อำนวยการ โรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มการพยาบาลและผู้ประสานงานทุกท่าน ของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป ทั้ง 6 แห่ง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองใช้เครื่องมือ และเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยและขอขอบคุณหัวหน้าหอผู้ป่วยหัวหน้าหน่วยงานผู้ตอบ แบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณพี่น้องตระกูลดวงดีทุกท่าน พันเอกเรวัตติ์ ถนอมศักดิ์ ที่กรุณาให้โอกาส และเวลา ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา ที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้เข้าศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ เพื่อนิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล รุ่นที่ 13 เพื่อนักศึกษา พยาบาลวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า รุ่น 17 และบุคลากรในหน่วยใดก็ตามทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลคอยให้กำลังใจเป็นอย่างดีมาตลอด

ขอรำลึกถึงพระคุณของบิดามารดาที่ให้ชีวิต จิตใจ ความอบอุ่น กำลังใจ และ ความเข้มแข็งตลอดมา คุณค่า และประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบเป็นกตัญญู กตเวทิตาแด่บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีต และปัจจุบันที่ทำให้ผู้วิจัย เป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตรงเท่าทุกวันนี้

พรเพ็ญ ดวงดี

50920520: สาขาวิชา: การบริหารการพยาบาล; พย.ม. (การบริหารการพยาบาล)

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง/ ทักษะในการสื่อสาร/ การจัดการความขัดแย้ง

พรเพ็ญ ดวงดี: ปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถจัดการความขัดแย้ง
ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคตะวันออก

(SELECTED FACTORS RELATED TO CONFLICT MANAGEMENT OF HEAD NURSES IN
HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF HEALTH IN THE
EASTERN REGION) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: สุวดี สกุลบุญ, Ph.D., จุฬาลักษณ์ บาร์มี,
Ph.D., 120 หน้า, ปี พ.ศ. 2554

การวิจัยบรรยายหาความสัมพันธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสามารถของ
หัวหน้าหอผู้ป่วยใน 3 ปัจจัยคัดสรร คือ ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง ทักษะในการสื่อสาร และ
ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย และศึกษาความสัมพันธ์และ
ความสามารถในการพยากรณ์ของปัจจัยคัดสรรทั้ง 3 กลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลศูนย์ ในภาคตะวันออก สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ได้จากการ
สุ่มตัวอย่างจำนวน 144 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามภาวะผู้นำที่เป็น
แบบอย่าง ทักษะในการสื่อสาร และความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค .92ม .87 และ .73 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณ
แบบขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีระดับภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง ทักษะในการ
สื่อสาร และความสามารถในการจัดการความขัดแย้งอยู่ในระดับสูง ทักษะในการสื่อสาร และภาวะ
ผู้นำที่เป็นแบบอย่างมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสามารถในการจัดการ
ความขัดแย้ง ($r = .69$ และ $.66$ respectively ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทักษะ
ในการสื่อสาร และภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างสามารถพยากรณ์ความสามารถในการจัดการความ
ขัดแย้งโดยอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 52.7

ข้อเสนอแนะจากการศึกษานี้ผู้บริหารการพยาบาลควรสนับสนุนให้หัวหน้าหอผู้ป่วย
ได้เรียนรู้และฝึกอบรมทักษะในการสื่อสาร และส่งเสริมให้บริหารงานโดยใช้ภาวะผู้นำที่เป็น
แบบอย่างเพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถในการจัดการความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม

50920520: MAJOR: NURSING ADMINISTRATION; M.Ns.

KEYWORDS: EXEMPLARY LEADERSHIP/COMMUNICATION SKILLS/ CONFLICT
MANAGEMENT

PORNPEN DOUNGDEE: SELECTED FACTORS RELATED TO CONFLICT
MANAGEMENT OF HEAD NURSES IN HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION OF
THE MINISTRY OF HEALTH IN THE EASTERN REGION. ADVISORY COMMITTEE:
SUWADEE SAKULKOO, Ph.D., JULALUK BARAMEE, Ph.D., 120 P. 2011.

This descriptive correlational research was to determine the ability of head nurses in 3 selected factors including exemplary leadership, communication skills, and conflict management; and to examine relationship among those factors and their ability in prediction. The sample consisted of 144 head nurses in hospitals under the jurisdiction of the Ministry of Public Health in the Eastern region. The instruments used included the exemplary leadership questionnaire, communication skill questionnaire, and conflict management questionnaire. Cronbach's reliability coefficient were .92, .87, and .73, respectively. Percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient of Pearson, and multiple regression were used to analyze the data. The findings were as follow:

Level of exemplary leadership, communication skills, and the conflict management of head nurses were at the high level. Communication skills and exemplary leadership were moderate positively correlated with conflict management ($r = .69$ and $.66$ respectively) at the significant level of .001. The communication skills and exemplary leadership were accounted for 52.7 percent of conflict management.

Based on the findings, nurse administrators should provide opportunities for head nurses to gain knowledge and skill training to increase communication skills and ability of exemplary leadership so that head nurses will be able to deal with conflict properly.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	6
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
แนวคิดการจัดการความขัดแย้ง.....	13
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความขัดแย้ง.....	32
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	49
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	58
การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	62
ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง ทักษะ ในการสื่อสารและความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนก รายด้านโดยรวม.....	67
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างทักษะ ในการสื่อสารกับความสามารถจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	73
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณระหว่างภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง ทักษะในการสื่อสารกับความสามารถจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย และสมการทำนายความสามารถจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	74
5 สรุป และอภิปรายผล.....	76
สรุปผลการวิจัย.....	77
อภิปรายผล.....	78
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	88
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	89
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก.....	106
ภาคผนวก ก.....	107
ภาคผนวก ข.....	109
ภาคผนวก ค.....	115
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	120

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลศูนย์ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคตะวันออก แบ่งแบบชั้นภูมิโดยมีขนาดโรงพยาบาล เป็นตัวจำแนก.....	53
2 ค่าความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
3 จำนวนและร้อยละของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย แผนกที่ปฏิบัติงานการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร การอบรมเฉพาะทาง และการศึกษาต่อเนื่อง (n = 144).....	63
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของหัวหน้า หอผู้ป่วยจำแนกรายชื่อ รายด้านและโดยรวม (n = 144).....	67
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของทักษะในการสื่อสาร ของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกเป็นรายชื่อ รายด้านและโดยรวม (n = 144).....	69
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความสามารถจัดการความขัดแย้ง ของหัวหน้าหอผู้ป่วย รายชื่อ รายด้าน และโดยรวม (n = 144).....	71
7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างทักษะ ในการสื่อสารกับความสามารถจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวม.....	73
8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณ ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับความสามารถจัดการ ความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยวิธีถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน.....	75

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แสดงกระบวนการของความขัดแย้ง.....	12
2 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	14