

ประสบการณ์ของผู้บริหารทางการแพทย์ในการจัดการความขัดแย้งในโรงพยาบาลชุมชน
ที่กัศกรรณหรงหน่ง

มานิต รักษมน

11 คี.ค. 2557

333236

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

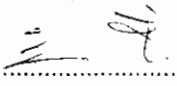
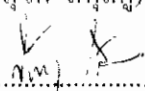
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2555

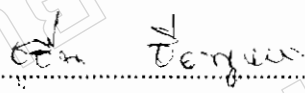
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

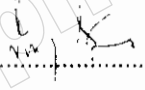
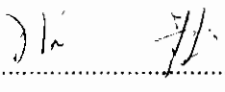
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ มานิต รักษ์มณี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

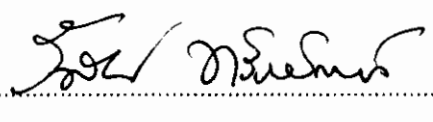

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.สุวดี สกฤตกุล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร.ศัทยา รัตนจรณะ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชูชื่น ชีวพูนผล)

..... กรรมการ
(ดร.สุวดี สกฤตกุล)

..... กรรมการ
(ดร.ศัทยา รัตนจรณะ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรชัย จุลเมตต์)

คณะพยาบาลศาสตรบัณฑิตได้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะพยาบาลศาสตร
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนิกร ทรัพย์กรานนท์)
วันที่ 11 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.สุวดี สกุลคู อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่คอยให้คำชี้แนะให้คำปรึกษา สนับสนุน เสียสละทั้งร่างกาย และแรงใจ คอยเป็นกำลังใจ ให้เสมอมา และขอกราบขอบพระคุณ ดร. สหัทธยา รัตนจรณะ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่ให้กำลังใจ และข้อเสนอแนะที่ควรแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้งานวิจัยสมบูรณ์ขึ้น ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูชื่น จีวพูนผล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรชัย จุลเมตต์ ที่กรุณาเสียสละ เวลาส่วนตัวอันมีค่าให้คำแนะนำ เสนอแนะแนวทาง และให้ความรู้ เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้อำนวยการ โรงพยาบาล ห้วยน้ำพยาบาล หัวหน้าพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และหัวหน้างานของโรงพยาบาลอ่าวอุดมอำเภอศรีราชาทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณมารดาที่คอยอุ้มชู สนับสนุน และเป็นกำลังใจให้เสมอ ขอขอบคุณ สามีที่ช่วยทั้งกำลังใจ และกำลังใจอย่างสม่ำเสมอตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูเวทิตาแด่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีต และปัจจุบันที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และ ประสบผลสำเร็จมาตราบเท่าปัจจุบัน

มานิต รักษ์มณี

51920079: Major Program: Nursing Administration; M.N.S.(Nursing Administration)

KEY WORD: EXPERIENCES OF CONFLICT MANAGEMENT, NURSE
ADMINISTRATORS

MANIT RURMANEE: EXPERIENCES OF CONFLICT MANAGEMENT OF
NURSE ADMINISTRATORS IN THE SELECTED COMMUNITY HOSPITAL. ADVISORY
COMMITTEE: SUWADEE SAKULKOO, Ph.D., SAHATTAYA RATTANAJARANA, Ph.D.
97 P. 2012.

This descriptive qualitative research aimed to describe and explain the conflict management experiences of nurse administrators in the selected community hospital. The informants included 9 nurse administrators who worked in the selected community hospital. Data were collected through the in-depth interviews from May 2010 to March 2011. The findings were presented in 4 parts: The meaning of conflicts, causes of conflicts, impacts of conflicts, and experiences in conflict management as follows:

The participants described the meaning of conflict in three dimensions, the negative, the positive, and the neutral point of view. The negative view were frustration depression, different ideas and unacceptable. The positive perspective is constructive. In the neutral perspective, conflict is natural. For the causes of conflicts, the participants described the causes of conflicts in 3 dimensions 1) due to characteristics of people 2) influences from people surrounding, 3) causes by routine activities. In term of the impacts of conflict, the participants explained in 2 dimensions, the positive and the negative view. In case of a positive view, conflict wound 1) stimulate competition, 2) enhance the creativity among personnel and 3) be useful in the organization. The negative impacts of conflict are 1) the causes of paranoid among people 2) the cause of un- union 3) reduce the quality of work. The participants described the experiences in conflict management into 9 dimensions: 1) think positively, 2) value the variety of each individual, 3) being fair, 4) self- emotion management, 5) improve self-management style, 6) problem solving: emphasized at root causes ,7) sincerity, 8) neglect irresolvable problems 9) self-positioning when problem arise.

The results of this research can be implied by nurse administrators to manage the conflicts, especially the causes of conflicts that due to the characteristic of people, and influences from people surrounding, nurse administrators can reduce conflicts with two- way communication, listen to reasons, and respected their difference ideas. Moreover, conflict management can be performed by advising subordinates to think positively and valuing the variety of each individual to achieve the good relationship among nurses' personnel.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
ประกาศนุญปกการ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	3
คำถามการวิจัย.....	3
ฐานแนวคิดในการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง	5
บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในการจัดการความขัดแย้ง.....	16
แนวคิดการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	17
3 วิธีดำเนินการวิจัย	22
สถานที่ที่ศึกษา.....	22
กลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	22
เครื่องมือในการวิจัย.....	22
จรรยาบรรณนักวิจัย	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล.....	28
การเขียนสรุปรายงานการวิจัย.....	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	30
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล.....	30
ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพของผู้บริหารทางการแพทย์ในการจัดการความขัดแย้ง.....	32
5 สรุปผลการวิจัย และการอภิปรายผล	71
สรุปผลการวิจัย	71
การอภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	76
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	77
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก	89
ภาคผนวก ก	91
ภาคผนวก ข	94
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	97

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ตำแหน่งทางการบริหาร ประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหาร และประสบการณ์ การอบรมเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง..... 31

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กระบวนการเกิดความขัดแย้ง	7
2 การให้ความหมายของความขัดแย้ง	35
3 การแสดงพฤติกรรมของบุคคลเมื่อเกิดความขัดแย้ง	37
4 อิทธิพลจากบุคคลรอบข้าง	42
5 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของความขัดแย้ง และสิ่งที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง	46
6 ผลกระทบของความขัดแย้ง ด้านบวก	48
7 ผลกระทบของความขัดแย้งด้านลบ	49
8 วิธีการจัดการความขัดแย้ง	65
9 บทบาทของผู้บริหารในการจัดการความขัดแย้งในองค์กร	70