

การจัดการความขัดแย้งที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
ของพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน สังกัดโรงพยาบาลตำรวจ*
MANAGING CONFLICTS THAT IMPACTS BE A LEARNING ORGANIZATION
OF REGISTERED NURSES INPATIENT DEPARTMENT
IN POLICE GENERAL HOSPITAL

พรทิพา จันทะสงคราม^{1*}, นฤดลภัสสร จักษุเดโชวณิช²

Pornthipa Juntasongkram^{1*}, Naruedolrapassorn Jaksudechovanith²

¹โรงพยาบาลตำรวจ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

¹Police General Hospital, Bangkok, Thailand

²โรงเรียนนายร้อยตำรวจ นครปฐม ประเทศไทย

²Royal Police Cadet Academy, Nakhon Pathom, Thailand

*Corresponding author E-mail: pj3035@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องการจัดการความขัดแย้งที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นการจัดการความและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจ และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการความขัดแย้ง ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจ ความขัดแย้งมีมานานตั้งแต่มนุษย์เกิดขึ้นมาเมื่อมีคนที่มีความแตกต่างกัน มาอยู่ร่วมกันโดยเฉพาะมาทำงานร่วมกันก็มักจะเกิดความขัดแย้งเกิดขึ้น ความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์ ความขัดแย้งที่เกิดจากความคิดของตนเองมากเกินไป ความขัดแย้งที่เกิดจากการขาดสติ หรือ ระเบียบวิธีคิด และบุคลิกลักษณะนิสัยของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ประชากรและการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พยาบาลแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 160 คน ซึ่งมาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) การจัดการความขัดแย้งของพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน สังกัดโรงพยาบาลตำรวจ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D.=0.43) 2) การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน สังกัดโรงพยาบาลตำรวจ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.45) 3) การจัดการความขัดแย้ง ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลตำรวจ โดยมีค่าอิทธิพล เป็นระดับปานกลาง เท่ากับ 0.30

คำสำคัญ: การจัดการความขัดแย้ง, องค์กรแห่งการเรียนรู้, พยาบาลวิชาชีพ, แผนกผู้ป่วยใน

Abstract

This study was to study the effects of conflict management on being a learning organization of inpatient department nurses, police general hospital. This research has the objectives of 1) to study the level of conflict management opinions and learning organization of

professional nurses in the inpatient department Police Hospital and 2) to study the influence of conflict management Cooperation Compromise affecting being a learning organization of professional nurses inpatient department police hospital. Conflict has existed long since mankind existed when there were people who were different. To live together, especially to work together, conflicts often arise. Conflict of Interest Conflict caused by too much of one's own thoughts Conflict caused by lack of consciousness or way of thinking. and the personality traits of each person are different. The population and random sampling used in this study were 160 inpatient department nurses of the Police General Hospital. Which came from convenience sampling. The questionnaire was used as a research tool. Statistical data analysis using frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis. The results of the study revealed that 1. Conflict management of nurses in the inpatient department. Under the police hospital Overall, the average score was at the highest level ($\bar{X}$ = 4.90, S.D.=0.43). 2. Being a learning organization of in-patient nurses. Under the police hospital Overall, the average score was at the highest level ($\bar{X}$ = 4.87, S.D. = 0.45). 3. Conflict Management Cooperation Compromise affecting being a learning organization of professional nurses inpatient department police hospital

Keywords: Conflict Management, Learning Organization, Registered Nurse, Inpatient Department

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรที่ให้บริการสุขภาพต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีที่ไร้พรมแดนมีการไหลเวียนอย่างเสรีและไร้ขีดจำกัดของฐานความรู้ นำไปสู่การปรับเปลี่ยนพัฒนาองค์กร เพื่อให้ก้าวทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ (พรณพิลาศ กุลติลภ, 2560) องค์กรภาครัฐ จึงมีแนวความคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มาใช้ในการจัดการที่ทำให้องค์การเจริญเติบโตแบบยั่งยืน โดยพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน และปลูกฝังวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จนเป็นบุคคลที่มีเหตุผล มีความเต็มใจที่จะยอมรับทำตามนโยบาย มีการทำงานเป็นทีม มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน สามารถจัดการปัญหาและอุปสรรคโดยเลือกวิธีที่เหมาะสมและส่งผลกระทบต่อการทำงานน้อยที่สุด จากในภาวะการณ์เทคโนโลยีที่ไร้พรมแดนเหล่านี้พยาบาลเป็นผู้ให้บริการแก่ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง สภาพปัญหาที่พบในองค์กรจำนวนมากคือความขัดแย้งในการปฏิบัติงานระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันของบุคคลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในองค์กรพยาบาลซึ่งมีอยู่ตลอดเวลา ได้แก่ จำนวนและประเภทของผู้รับบริการ จำนวนบุคลากรที่มีการเปลี่ยนแปลง การใช้เทคโนโลยีที่ใหม่ซับซ้อน และมากมายในการรักษาพยาบาล การมีกฎระเบียบและการใช้กฎระเบียบต่างๆภายในองค์กรประกอบกับภาวะการณ์ขาดแคลนพยาบาลที่เพิ่มมากขึ้นจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้นและอาการเจ็บป่วยที่ซับซ้อน ทำให้เกิดความต้องการการดูแลเพิ่มขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่ทำให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (สุทิสรา ชีวัน และจิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย, 2560)

โรงพยาบาลตำรวจเป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีขนาด 600 เตียง เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ มีบทบาทหน้าที่ให้บริการบำบัดรักษาผู้ป่วยเฉพาะทางต่างๆ ได้แก่ สาขาประสาทอายุรกรรม สาขาประสาทศัลยกรรม ศูนย์ผ่าตัดหัวใจครบวงจร ศูนย์โรคไต และศูนย์ผ่าตัดสมองและไขสันหลัง นอกจากนี้ยังให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วย และให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น ตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่องมือพิเศษที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย คลินิกทันตกรรม คลินิกจิตวิทยาและคลินิกพิเศษอื่น ๆ ได้แก่ คลินิกโรคหลอดเลือดสมอง คลินิกเลิกบุหรี่



บริการงานด้านนิติเวชวิทยา เป็นต้น โรงพยาบาลตำรวจ มีบุคลากรทั้งสิ้น 3,243 คน เป็นบุคลากรทางการแพทย์ 986 คน แยกเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานให้การรักษายาบาลทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน (ข้อมูล ณ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2565) จากข้อมูลดังกล่าวการรักษายาบาลผู้ป่วยจะมีความยุ่งยากซับซ้อน การรักษายาบาลจึงต้องมีการประสานงานและการสื่อสารอย่างดี เพื่อให้พยาบาลสามารถบริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ ดังนั้น ความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยากเมื่อต้องทำงานร่วมกันในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคลากรพยาบาลด้วยกัน เช่น การขัดแย้งส่วนบุคคล การปฏิบัติงานที่แตกต่างในแต่ละหอผู้ป่วยหรือการพิจารณาขึ้นเงินเดือน ซึ่งเป็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม เห็นได้จากรายงานการประชุม มีหัวข้อเพื่อพิจารณาตัดสินปัญหาข้อขัดแย้งของผู้บริหารการพยาบาล ส่วนของความขัดแย้งระหว่างระหว่างบุคลากรทางการแพทย์กับผู้บริหารพบได้ในรูปแบบ หนังสือร้องเรียน บัตรสนเท่ห์ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากกล่องรับความคิดเห็น ส่วนความขัดแย้งระหว่างบุคลากรการพยาบาลกับผู้ร่วมงานฝ่ายต่าง ๆ เช่น แพทย์ เภสัชกร โภชนากร มีทั้งความขัดแย้งส่วนบุคคลที่แอบแฝงและความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมการพยาบาลที่ต้องเผชิญกับปัญหาข้อขัดแย้งที่ไม่เหมาะสม อาจส่งผลเสียแก่ผู้รับบริการ เช่น พยาบาลมีความคิดที่เห็นต่างกับแพทย์ในการดูแลผู้ป่วย พยาบาลใช้วิธีการหลีกเลี่ยงโดยการไม่สนใจปรึกษาหารือแพทย์เพื่อวางแผนการดูแลผู้ป่วยและไม่ร่วมปฏิบัติงานใดๆ ซึ่งจะเกิดผลเสียแก่ผู้ป่วยได้ แม้ว่าจะมีจำนวนไม่มาก แต่ก็ส่งผลกระทบต่อให้บริการไม่น้อย ทำให้อัตรากำลังที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น แม้ว่าผู้บริหารได้มีมาตรการในการจัดอัตรากำลังเพิ่มโดยเบิกค่าล่วงเวลาได้ก็ตาม

จากเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยในฐานะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงานการพยาบาลของโรงพยาบาลตำรวจ สนใจที่จะศึกษาถึงระดับความขัดแย้ง ด้านการร่วมมือและการประนีประนอมที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กรพยาบาล เพื่อพัฒนาองค์การพยาบาลและเพื่อนำมาซึ่งการบริหารจัดการและการบริการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญของโรงพยาบาลในการเข้าสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นการจัดการความขัดแย้ง และระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจ
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการความขัดแย้ง ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ทำการศึกษา เป็นพยาบาลแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 851 คน (ไม่รวมแผนกผู้ป่วยนอกฉุกเฉินและอุบัติเหตุ) สถิติ ประจำปี 2565 (ข้อมูล จากสำนักงานกำลังพล ของ รพ.ตร. ณ 1 ตุลาคม 2565)
2. กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยนี้ได้จากการคำนวณโดยใช้โปรแกรม G* Power (ธวัชชัย วรพงษ์ และสุริย์พันธุ์ วงษ์พงษ์, 2561) กำหนดกลุ่มการทดสอบ เป็น Exact สถิติที่ใช้การทดสอบ คือ Correlation แบบ Bivariate normal model เลือก Type of power analysis เป็น A priori โดยกำหนดสมมติฐานทางสถิติแบบ 2 ทาง อำนาจในการทดสอบ (Effect size : ES) เป็นขนาดปานกลาง เท่ากับ 0.30 ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบ เท่ากับ .95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 138 คน และเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล ผู้วิจัยเพิ่มขนาดตัวอย่าง อีกร้อยละ 10 ดังนั้นผู้วิจัย จึงใช้ตัวอย่างวิจัยประมาณ 160 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ การจัดการความขัดแย้ง ได้แก่ ด้านการร่วมมือ และด้านการประนีประนอม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วย การเป็นบุคคลที่รอบรู้การมีแบบแผนความคิด การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยที่ขออนุญาต ใช้เครื่องมือวิจัยของ วรัญญา กลัวผิต ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ (วรัญญา กลัวผิต, 2561)

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในการอธิบายเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งตามแนวคิด โทมัสและคิลแมนน์ (Thomas, K. W., & Kilmann, R. H., 1974); (Thomas, K. W., 1974); (Thomas K. W., 1979) ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามงานวิจัยของ วรัญญา กลัวผิต ได้แก่ ด้านความร่วมมือ และด้านการประนีประนอม ซึ่งแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-end) ใช้มาตราส่วนวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ ตามแนวคิดมาตราวัด Likert's Scale (วรัญญา กลัวผิต, 2561)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามแนวคิดของ ปีเตอร์ เอ็ม เซ็งเก้ ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามงานวิจัยของ วรัญญา กลัวผิต ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 วิธี การเป็นบุคคลที่รอบรู้ การมีแบบแผนความคิด การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม การคิดอย่างเป็นระบบ (วรัญญา กลัวผิต, 2561) ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-end) ใช้มาตราส่วนวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ ตามแนวคิดมาตราวัด Likert's Scale

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ในการอธิบายเชิงพรรณนาข้อมูลด้านการจัดการความขัดแย้งและข้อมูลองค์กรแห่งการเรียนรู้ และใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรตาม และตัวแปรตาม และการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regressions Analysis) เพื่อทดสอบสมมุติฐานการจัดการความ ขัดแย้งด้านการร่วมมือ และด้านการประนีประนอม ซึ่งเป็นตัวแปรต้น ที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 159 คน (คิดเป็นร้อยละ 99.40) มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 146 คน (คิดเป็นร้อยละ 91.20) มีพยาบาลประจำการ จำนวน 143 คน (คิดเป็นร้อยละ 89.40) และมีประสบการณ์ น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 104 คน(คิดเป็นร้อยละ 65.00)

2. ผลการวิเคราะห์การจัดการความขัดแย้งของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาล มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านแล้วพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ความร่วมมือ และการประนีประนอม ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน-การจัดการความขัดแย้งของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจ (จำนวนตัวอย่าง n= 160)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
ด้านการร่วมมือ	4.89	0.44	มากที่สุด	2
ด้านการประนีประนอม	4.90	0.43	มากที่สุด	1
รวม	4.90	0.43	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาการจัดการความขัดแย้งของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.43) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประนีประนอมมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ ด้านการร่วมมือ ($\bar{X} = 4.89$)

3. ผลการวิเคราะห์ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจ มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านแล้วพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม การเป็นบุคคลที่รอบรู้ การมีแบบแผนความคิด การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน การคิดอย่างเป็นระบบ ดังในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้	4.88	0.45	มากที่สุด	1
ด้านการมีแบบแผนความคิด	4.88	0.48	มากที่สุด	1
ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน	4.87	0.47	มากที่สุด	4
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	4.88	0.46	มากที่สุด	1
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	4.87	0.46	มากที่สุด	4
รวม	4.87	0.45	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.45) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้, ด้านการมีแบบแผนความคิด และ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน และ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.87$)

4. ผลการวิเคราะห์การจัดการความขัดแย้งที่มีผลต่อการเป็นองค์กรการเรียนรู้ของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรต้นไม่มีความสัมพันธ์กันเองโดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) แสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้ง ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจ โดยวิธีการ Enter

การจัดการความขัดแย้ง	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	.065	.113		.574	.567		
ด้านการร่วมมือ	.316	.075	.310	4.205	.000	.089	11.286
ด้านการประนีประนอม	.693	.077	.662	8.987	.000	.089	11.286

R = 0.962 R² = 0.925 Adjusted R² = 0.924 SEE = 0.126 F = 962.811 Sig = 0.000
 Durbin-Watson = 1.865

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้ง ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจ พบว่า ด้านการร่วมมือมีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ด้านการประนีประนอมมีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในระดับสูง ($R = 0.962$) มีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 92.40 (Adj. R² = 0.924) มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.126 (SEE = 0.126) มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.089 มีค่า VIF เท่ากับ 11.286 จึงไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) และ Durbin – Watson มีค่าเท่ากับ 1.865 จึงสรุปได้ว่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระจากกันด้านที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจมากที่สุดคือ ด้านการประนีประนอมโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.662 ($\beta = 0.662$) และ ด้านการร่วมมือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน

อภิปรายผล

การศึกษา การจัดการความขัดแย้งที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน สังกัดโรงพยาบาลตำรวจ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นการจัดการความขัดแย้ง และระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจ พบว่า การจัดการความขัดแย้งของพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน สังกัดโรงพยาบาลตำรวจ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน สังกัดโรงพยาบาลตำรวจ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก โรงพยาบาลตำรวจมีการส่งเสริมให้พนักงานทุกคนได้ พัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ และ มีการจัดระบบการพัฒนาตนเอง เพื่อให้พยาบาลแผนกผู้ป่วยในมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ เพิ่มขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ วรรณญา กล้วผิต ได้ทำการศึกษาการจัดการความขัดแย้งที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน สังกัดพื้นที่กลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า 1) การจัดการความขัดแย้งของพนักงานธนาคารกรุงไทย โดยรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 2) ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกรุงไทย มีการดำเนินการอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านแล้วพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม การเป็นบุคคลที่รอบรู้ การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน การคิดอย่างเป็นระบบ และการมีแบบแผนความคิดตามลำดับ (วรรณญา กล้วผิต, 2561)

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการความขัดแย้ง ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจ พบว่า การจัดการความขัดแย้ง ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ด้านการประนีประนอมมีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในระดับสูง ($R = 0.962$) มีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 92.40 ($\text{Adj. } R^2 = 0.924$) ทั้งนี้เนื่องจาก พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทุกคนมีส่วนร่วมในการสำรวจและแก้ไขปัญหาหารือร่วมกัน มีการรับฟังความคิดเห็น และประเด็นปัญหาทั้งหลายอย่างเปิดเผย และร่วมกันค้นหาทางเลือกที่สร้างสรรค์และนำความคิดที่ดีของทุกคนเข้าด้วยกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ศุภโชค แดงทอง ที่ได้ศึกษาระดับการบริหารความขัดแย้ง ด้านการร่วมมือและด้านการประนีประนอม ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนวัดธรรมศาลา (หลวงพ่อน้อยอุปถัมภ์) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่า การจัดการความขัดแย้งด้านการร่วมมือ ส่งผลเชิงบวกต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนวัดธรรมศาลา (หลวงพ่อน้อยอุปถัมภ์) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ศุภโชค แดงทอง, 2564) และสอดคล้องการศึกษาในงานวิจัยของ สุรัตน์ ทิพย์วัฒน์ ความขัดแย้งและการจัดการของวิชาชีพ ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า การบริหารความขัดแย้งมากที่สุดได้แก่ ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอม ด้านการยอมให้ ด้านการหลีกเลี่ยง และสุดท้ายด้านการเอาชนะซึ่งมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานโดยพนักงานนั้นรับรู้ และเข้าใจงานที่ทำแบบองค์รวม มุ่งสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 (สุรัตน์ ทิพย์วัฒน์, 2563)

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 99.40) มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 91.20) ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน คือ พยาบาลประจำการ (ร้อยละ 89.40) มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 10 ปี (ร้อยละ 65.00) 2) การจัดการความขัดแย้งของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, $S.D. = 0.43$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประนีประนอมมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ ด้านการร่วมมือ ($\bar{X} = 4.89$) รองมาตามลำดับ 3) องค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.87$, $S.D. = 0.45$) ซึ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้, ด้านการมีแบบแผนความคิด และ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน และ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.87$) ในการศึกษาครั้งนี้ จำกัดเฉพาะพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน สังกัดโรงพยาบาลตำรวจ เท่านั้น ดังนั้นควรมีการกระจายกลุ่มตัวอย่างไปยังแผนกอื่น หรือ โรงพยาบาลอื่นด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่างและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ควรใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาการจัดการความขัดแย้งที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน สังกัดโรงพยาบาลตำรวจต่อไป และควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่คาดว่าจะส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน สังกัดโรงพยาบาลตำรวจ เช่น บรรยากาศที่สนับสนุนการเรียนรู้ในองค์กร โครงสร้างขององค์กร และการพัฒนาองค์กร ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ธวัชชัย วรพงศธร และสุรีย์พันธุ์ วงพงศธร. (2561). การคำนวณขนาดตัวอย่างสำหรับงานวิจัย โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power. วารสารการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม, 41(2), 11-21.
- พรรณพิลาศ กุลติลก. (2560). การขับเคลื่อนสังคมผ่านสื่อใหม่ในยุคโลกาภิวัตน์. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 25(49), 59-62.
- วรัญญา กลัวผิด. (2561). การจัดการความขัดแย้งที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดพื้นที่กลุ่มเครือข่ายภาคกลาง. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศุภโชค แต่งทอง. (2564). การบริหารความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนธรรมศาลา (หลวงพ่อน้อยอุปถัมภ์) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1. ใน รายงานการวิจัย. วิทยาลัยทองสุขบรมราชชนนี.
- สุทิสรา ชีวัน และจิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย. (2560). การจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 9(2), 334-347.
- สุรัตน์ ทิพย์วัฒน์. (2563). ความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งของพยาบาลวิชาชีพ ของพยาบาลวิชาชีพห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลทั่วไป สังกัด กระทรวงสาธารณสุขสุภาพคตะวันออกเฉียงเหนือ. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Thomas K. W. (1979). Organizational conflict. In . In Kerr S. (Ed.), Organizational behavior (pp. 151-184). Columbus, OH: Grid.
- _____. (1974). Thomas-Kilmann conflict mode survey. Tuxedo, NY: Xicom.
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). Thomas-Kilmann conflict mode instrument. Tuxedo, NY: Xicom.