

**CONFLICTS MANAGEMENT IN ORGANIZATIONS : CASE
STUDY OF HOSPITALS IN NAKHONPATHOM PROVINCE**

CHUTIMA PATHOMKUMNIRD

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF ARTS (PUBLIC ADMINISTRATION)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY**

2006

ISBN 974-04-7035-1

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

การจัดการความขัดแย้งในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลในจังหวัดนครปฐม (CONFLICTS MANAGEMENT IN ORGANIZATIONS : CASE STUDY OF HOSPITALS IN NAKORNPATHOM PROVINCE)

ชุตินา ปฐมกำเนิด 4736775 SHPA/M

ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : โชคชัย สุทธาเวช (Ph.D), สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ (Ph.D), สมศักดิ์ ส่งสัมพันธ์ (M.P.A.), สุพจน์ เด่นดวง (Ph.D)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เพื่อศึกษาสถานการณ์ของความขัดแย้งในโรงพยาบาลของผู้บริหารงานภายในโรงพยาบาลของจังหวัดนครปฐม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สถานภาพและสภาพแวดล้อมในองค์กร (ภาครัฐและภาคเอกชน) ระดับความขัดแย้ง ในประเด็นข้อขัดแย้งต่าง ๆ และสาเหตุและเปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้ง ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นข้อขัดแย้งกับระดับความขัดแย้งและผลในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรที่เกิดจากการจัดการความขัดแย้งในองค์กร ทั้งในทางสร้างสรรค์ (บวก) ทางเสียหาย (ลบ)

ข้อมูลในการศึกษาได้จากแบบสอบถามผู้บริหารโรงพยาบาลในจังหวัดนครปฐม 263 คนและจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ 26 คน จากโรงพยาบาล 13 แห่งในจังหวัดนครปฐม โดยวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ทดสอบความสัมพันธ์ด้านค่าสถิติไครส์สแคว

ผลการศึกษา พบว่า ประเด็นความขัดแย้งภายในโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชน ส่วนใหญ่เกิดจากรื่องผลประโยชน์มากที่สุด รองลงมาเรื่องอำนาจ และสิทธิเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งผู้บริหารโรงพยาบาลใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบประนีประนอมมากที่สุด รองลงมาแบบหลีกเลี่ยง แบบร่วมมือ แบบปรับตัว และแบบที่ใช้น้อยที่สุด คือ แบบเอาชนะ ซึ่งการเปรียบเทียบความแตกต่างในการจัดการความขัดแย้ง พบว่า เพศ สถานภาพ องค์กร (ภาครัฐและภาคเอกชน) ประเด็นข้อขัดแย้งและระดับความขัดแย้ง ไม่มีผลต่อวิธีการจัดการความขัดแย้ง ให้แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยประสพการณ์ในการทำงาน (จำนวนปี และสถานที่) อายุ วุฒิการศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ระดับ 0.05 และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นข้อขัดแย้งกับระดับความขัดแย้ง พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ คือ ผู้บริหารควรใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบบูรณาการ เช่น นำวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบประนีประนอมมาบูรณาการกับแบบร่วมมือ มาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ หรือเป็นแบบวิธีการแก้ปัญหาร่วมมือกัน (Integrative problem solving) โดยการหาแนวทางแก้ไขที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป คือ ปรับปรุงแบบทดสอบของนักวิชาการต่างประเทศ เพื่อปรับปรุงแบบทดสอบด้วย หรือไม่เช่นนั้นก็พึงทำแบบสอบถามหรือทดสอบแบบสอบถามเพิ่มเติมที่ผู้วิจัยได้กระทำในครั้งนี้ เพื่อเสริมจุดอ่อนที่แบบสอบถามเดิมของนักวิชาการต่างประเทศที่มีการคิดขึ้นมาใช้นานแล้ว

CONFLICTS MANAGEMENT IN ORGANIZATIONS : CASE STUDY OF HOSPITALS IN NAKHONPATHOM PROVINCE**CHUTIMA PATHOMKUMNIRD 4736775 SHPA/M****M.A. (PUBLIC ADMINISTRATION)****THESIS ADVISORS : CHOKCHAI SUTTAWET, Ph.D., SOMBOON SIRISONHIRAN, Ph.D., SOMSAK SONGSAMPHANT, M.P.A., SUPHOT DENDOUNG, Ph.D.,****ABSTRACT**

This research studied the conflict situation of the hospital executives in Nakhonpathom Province. This study was classified by personal characteristics, status, environment of organizations (public and private sectors), conflict levels, conflict issues and the causes of conflicts, and by comparing conflict management along with the relations between conflict issues, conflict levels and conflict consequences. In addition, this study described the change of consequences in organizations as a result of applying conflict management in the organizations; both positive and negative.

The questionnaire survey was carried out among the 263 executives of hospitals in Nakhonpathom Province. In addition, 26 executives and staff at the operational level were interviewed. Finally, the collected data from 13 hospitals was analyzed by the frequency, percentage, and statistical relations based on the Chi-square test.

According to the study, it was found that the major causes of internal conflicts in public and private hospitals are associated with the benefits. Power is a more important cause than rights. The hospital executives mostly applied methods of compromise to conflict management. Avoidance, Collaboration and Accommodation methods were used less frequency and Competition is the least. According to the differences in conflict management, it was found that sex, public or private organization status, conflict issues, and conflict levels had no influence on the conflict management approach used. Work experience (years and places), age, degree of education, and the environment of work all influenced the conflict management methods at the significance level of 0.05 between conflict issues and conflict levels. It was found that there was no relationship at the significance level of 0.05.

The recommendation is that the executives should adopt conflict management in an integrated manner. For example, the integration of the compromise methods and collaboration method should be applied for different situations as an integrative problem solving basis to achieve an acceptable solution for all parties. The recommendation for further study is to improve questionnaires or to develop additional questionnaire surveys in order to diminish the weak points of traditional questionnaires.

KEY WORDS : CONFLICTS ISSUES / CONFLICT LEVELS / CONFLICT MANAGEMENT / HOSPITAL EXECUTIVES