ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ระบบรางวัล และ
วัฒนธรรมองค์การ กับ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลเอกชน ในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร

นางสาว อุปกิจ พละวงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2544

ISBN 974-17-0671-5

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

24 ส.ค. 2547

RELATIONSHIP BETWEEN CONFLICT MANAGEMENT OF HEAD WARD, REWARD SYSTEM, ORGANIZATIONAL CULTURE, AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF PROFESSIONAL NURSES, HOSPITALS UNDER PRIVATE FOUNDATION, BANGKOK METROPOLIS

Miss Upakit Palawong

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Nursing Science in Nursing Administration

Faculty of Nursing

Chulalongkorn University

Academic Year 2001

ISBN 974-17-0671-5

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ระบบรางวัล และวัฒนธรรมองค์การ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร
โดย	นางสาว อุปกิจ พละวงศ์
สาขาวิชา	การบริหารการพยาบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. เพ็ญพักตร์ อุทิศ

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร. เพ็ญพักตร์ อุทิศ)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์)

อุปกิจ พละวงศ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ระบบรางวัล และวัฒนธรรมองค์การ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร. (RELATIONSHIPS BETWEEN CONFLICT MANAGEMENT OF HEAD WARD, REWARD SYSTEM, ORGANIZATIONAL CULTURE, AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF PROFESSIONAL NURSES, HOSPITALS UNDER PRIVATE FOUNDATION, BANGKOK METROPOLIS) อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร. เพ็ญพักตร์ อุทิศ, 167 หน้า. ISBN 974-17-0671-5

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ระบบรางวัล และวัฒนธรรมองค์การ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร 5 แห่ง จำนวน 271 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างมีขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามการจัดการความขัดแย้ง ระบบรางวัล วัฒนธรรมองค์การ และแบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ได้รับการตรวจความตรงตามเนื้อหา และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าความเที่ยงของแต่ละแบบสอบถามเท่ากับ .87, .78, .82 และ .82 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1.พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิกรุงเทพมหานคร มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$= 3.42 S.D.= 0.50)

2.การจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย และ ระบบรางวัล มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาลวิชาชีพ (r=.32 และ .47 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.วัฒนธรรมองค์การ ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ(r=.30 ถึง r=.49) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นลักษณะความเป็นปัจเจกชน ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ(r = .14) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 มี 4 ตัวแปรคือ ลักษณะวัฒนธรรมองค์การด้านเน้นอนาคต ด้านความเป็นปัจเจกชน การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และระบบรางวัล โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 32.0 (Adjusted R^2 = .320) ได้สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\hat{Z}_{\text{ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ}} = +.485^{**}\ Z_{\text{วัฒนธรรมองค์การลักษณะเน้นอนาคต}} + .300^{**}\ Z_{\text{ระบบรางวัล}} + .130^{*}\ Z_{\text{วัฒนธรรมองค์การลักษณะความเป็นปัจเจกชน}} + .128^{*}\ Z_{\text{วัฒนธรรมองค์การลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน}}$$

** P<.001 * P<.05

สาขาวิชา.....การบริหารการพยาบาล.....**ลายมือชื่อนิสิต**.....

ปีการศึกษา.....2544.....**ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา**.....

4277841536 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: CONFLICT MANAGEMENT / REWARD SYSTEM / ORGANIZATIONAL CULTURE / ORGANIZATIONAL COMMITMENT / PROFESSIONAL NURSES

UPAKIT PALAWONG : RELATIONSHIPS BETWEEN CONFLICT MANAGEMENT OF HEAD WARD, REWARD SYSTEM, ORGANIZATIONAL CULTURE, AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF PROFESSIONAL NURSES, HOSPITALS UNDER PRIVATE FOUNDATION, BANGKOK METROPOLIS. THESIS ADVISOR : PENPAKTR UTHIS, Ph.D. 167 pp. ISBN 974-17-0671-5

The purposes of this research were to study nursing organizational commitment of professional nurses and to determine the relationships between conflict management of head ward, reward system, organizational culture, and organizational commitment of professional nurses, hospitals under private foundation, Bangkok Metropolis. The research subjects consisted of 271 professional nurses, randomly selected through proportional stratified technique. Content validity and reliability of the research instruments including, conflict management, reward system, organizational culture, and organizational commitment questionnaires, were established. The Cronbach alpha coefficients of the instruments were .87, .78, .82 and .82 respectively. The data were analyzed to determine the Pearson's product moment correlation coefficients and regression coefficients.

The major findings were as follows :

1. Nursing organizational commitment of professional nurses in hospitals under private foundation, Bangkok Metropolis was at moderate level ($\bar{X}$= 3.42 S.D. = 0.50).

2. Conflict management of head ward and reward system were moderately positive related to organization commitment (r=.32 and .47 respectively) at .05 significant level.

3. All aspects of organizational culture were moderately positive related to organization commitment (r=.30 to r=.49) at .05 significant level except the characteristic named individualism had low positive related to organization commitment at .05 significant level .

4. Organizational culture characteristics named future, individualism, and uncertainty and reward system were significantly predicted organizational commitment at p .05 level. They accounted for 32 percent of the variances in organizational commitment. The standardized score functions were as follow:

$$\hat{Z}_{commitment} = .485^{**}Z_{future} + .300^{**}Z_{reward\ system} + .130^{*}Z_{individualism} + .128^{*}Z_{uncertainty}$$

$^{**}p<.001$ $^{*}p<.05$

Field of study.....Nursing Administration..... Student's signature.....Upakit Palawong.....

Academic year.....2001..... Advisor's signature.....Penpaktr Uthis.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งของอาจารย์ ดร.เพ็ญพักตร์ อุทิศ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการช่วยแนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่ และคอยให้กำลังใจผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่อาจารย์มอบให้ตลอดระยะเวลาดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะเพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งคณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้และประสบการณ์ที่มีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 8 ท่าน ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลและหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลทั้ง 5 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือ และอำนวยความสะดวกในการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนบุคลากรพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามทุกท่าน ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย ที่กรุณาสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยบางส่วน

ขอกราบขอบพระคุณคณะผู้บริหารโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ ที่สนับสนุนเวลาในการศึกษาต่อ ขอขอบพระคุณคุณวันทนีย์ โรจน์ลือชัย และคุณรุ่งกาล คลังวิจิตร ที่ช่วยจัดสรรเวลาในการทำงานให้สะดวกกับการศึกษา ให้คำแนะนำและให้กำลังใจ ขอขอบคุณคุณสายสุนี คำสอน เพื่อนที่คอยให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจมาโดยตลอด

ท้ายที่สุดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุนในทุกเรื่องและให้กำลังใจที่ดียิ่งแก่ผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานแผนกผ่าตัดโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์และทุกท่านที่ไม่อาจกล่าวถึงได้ทั้งหมด ณ ที่นี้ที่ให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

นางสาวอุปกิจ พละวงศ์

สารบัญ

บทที่		หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย		ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		จ
กิตติกรรมประกาศ		ฉ
สารบัญ		ช
สารบัญตาราง		ฌ
สารบัญภาพ		ฎ
บทที่		
1	**บทนำ**	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์การวิจัย	5
	แนวเหตุผลและสมมุติฐานการวิจัย	5
	ขอบเขตของการวิจัย	8
	คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	9
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	13
	ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ	14
	การจัดการความขัดแย้ง	28
	ระบบรางวัล	47
	วัฒนธรรมองค์การ	56
	การบริหารงานของโรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ	76
	กรอบแนวคิดการวิจัย	83
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	84
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	84
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	86
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	95
	การวิเคราะห์ข้อมูล	95
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	97

บทที่ หน้า

5 **สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ** 110

สรุปผลการวิจัย 111

อภิปรายผลการวิจัย 113

ข้อเสนอแนะ 119

รายการอ้างอิง 122

ภาคผนวก 129

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ 130

สถิติที่ใช้ในการวิจัย 139

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 145

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ 167

บทที่ หน้า

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบแนวคิดความขัดแย้ง..... 31

ตารางที่ 2 ตารางแสดงแนวคิดพื้นฐานวัฒนธรรมองค์การของ Smircich(1983)..... 63

ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพยาบาลวิชาชีพ..... 85
โรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....94

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของพยาบาลวิชาชีพที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม
เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และ
หอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงาน..... 100

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความยึดมั่นผูกพัน
การจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ระบบรางวัล และ
วัฒนธรรมองค์การจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม.....102

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้ง ระบบรางวัล และ
วัฒนธรรมองค์การจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม
กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ.....104

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ในการเลือกตัวแปรพยากรณ์
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โดยวิธี Enter.....106

ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับ
การคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2)
และทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สหสัมพันธ์
ที่เพิ่มขึ้น (R^2 Change) ในการพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพัน
ต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ เมื่อใช้วิธี Stepwise.....107

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ ในรูปคะแนนดิบ (b)
และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ทดสอบความมีนัยสำคัญของ b
และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ความยึดมั่นผูกพัน
ต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ ที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปร
ด้วยวิธี Stepwise.....108

สารบัญภาพ

ภาพ หน้า

ภาพที่ 1 ภาพแสดงการจัดการความขัดแย้งของ Lyies & Joiner..... 40
ภาพที่ 2 ภาพแสดงทัศนะของความขัดแย้ง..... 45
ภาพที่ 3 ภาพโครงสร้างและการบริหารงานโรงพยาบาลเอกชนในกำกับมูลนิธิ 77
ภาพที่ 4 ภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย..... 83