

บทที่ 5



สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi - experimental research) แบบเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม ทดสอบก่อนและหลัง (Pretest - posttest design with Non - equivalent group) มุ่งที่จะศึกษาเปรียบเทียบ ผลของกระบวนการกลุ่มต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์ ระหว่างกลุ่มทดลองซึ่งได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมกับกลุ่มควบคุมซึ่งปฏิบัติงานตามปกติ โดยมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์ภายหลังได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมสูงกว่าก่อนได้รับกระบวนการกลุ่ม
2. การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์ ภายหลังได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเด็กสามัญ โรงพยาบาลรามาริบัติ 5 หอผู้ป่วย จำนวนทั้งสิ้น 113 คน โดยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมให้มีความคล้ายคลึงกัน ทั้งในด้านลักษณะงาน คือเป็นหอผู้ป่วยสามัญที่รับผู้ป่วยเด็กโรคเรื้อรังและ/หรือเฉียบพลัน และมีจำนวนเตียงไว้รับผู้ป่วยในขนาดใกล้เคียงกัน ซึ่งพบว่ามีจำนวน 2 หอผู้ป่วย จากนั้นจึงใช้วิธีสุ่มหอผู้ป่วยโดย วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random) ได้กลุ่มทดลองคือบุคลากรทางการแพทย์ทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเด็ก 2 และกลุ่มควบคุมคือบุคลากรทางการแพทย์ทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเด็ก 5

หลังจากนั้นได้นำลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลของแต่ละกลุ่ม ตำแหน่งวิชาชีพ อายุ และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่อาจมีอิทธิพลต่อ การทำงานเป็นทีม (ชุตินา มาลัย , 2537 ; ยูวรัตน์ รัตนนาคิน , 2528) มาเปรียบเทียบทางสถิติโดยใช้ Chi - square Independent t - test พบว่าลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ประเภท คือ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง ได้แก่ แบบแผนการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาดำรง เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจากประสบการณ์ตรงที่ได้ลงทะเบียนเรียนวิชากระบวนการกลุ่มที่คณะครุศาสตร์ โดยผ่านการตรวจสอบความตรงในเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 ท่าน และได้นำมาทดลองใช้กับพยาบาลประจำการจำนวน 9 ท่าน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินการทำงานเป็นทีมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดำรง เอกสารงานวิจัย และใช้แนวคิดหลักการการทำงานเป็นทีมของ Woodcock (1989) เป็นแนวทาง โดยผ่านการตรวจสอบความตรงในเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 ท่าน และผ่านการหาค่าความเที่ยงภายในโดยวิธี Cronbach coefficient ซึ่งมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.96 และหาค่าความเที่ยงด้วยวิธีการทดสอบซ้ำ (Test - retest reliability) โดยการประเมินครั้งแรกห่างจากครั้งหลัง 2 สัปดาห์ ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.92

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัย มีขั้นตอน ดังนี้

1. ระยะก่อนทดลอง เก็บรวบรวมข้อมูลก่อนการทดลอง (Pre - test) ด้วยแบบประเมินการทำงานเป็นทีมกับพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลซึ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

2. ระยะทดลอง เนื่องจากกลุ่มทดลองเป็นพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเดียวกันทั้งหมดทำให้ไม่สามารถจัดเข้ากลุ่มได้พร้อมกัน จึงได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 เป็นพยาบาล 6 คน ผู้ช่วยพยาบาล 6 คน และกลุ่มที่ 2 เป็นพยาบาล 7 คน ผู้ช่วยพยาบาล 6 คน โดยจัดการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมตามแบบแผนการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้กับพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลทั้งสองกลุ่ม จำนวนกลุ่มละ 3 ครั้ง โดยแต่ละกลุ่มใช้เวลาในครั้งแรกติดต่อกัน 7 ชั่วโมง อีก 2 ครั้งใช้เวลาครั้งละ 1 ชั่วโมง

3. ระยะหลังทดลอง เก็บรวบรวมข้อมูลหลังการทดลอง (Post - test) ด้วยแบบประเมินการทำงานเป็นทีมกับพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลซึ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังการทดลอง 3 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. คำนวณค่าร้อยละของจำนวนพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลของกลุ่มตัวอย่าง
2. หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุและประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง
3. ทดสอบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมด้วย Chi - Square test และ Independent t - test
4. เปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองด้วย Paired t - test
5. เปรียบเทียบผลต่างของการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ด้วย Independent t - test

สรุปผลการวิจัย

1. ตรวจสอบความเท่ากันของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมโดย เปรียบเทียบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ซึ่งได้แก่ ตำแหน่งวิชาชีพ โดยใช้ Chi - Square test อายุและประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ Independent t - test พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ 1,2)

2. เปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล ก่อนและหลังได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลอง ได้ผลดังนี้

2.1 การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลกลุ่มทดลองซึ่งได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และกลุ่มควบคุมซึ่งปฏิบัติงานตามปกติ ก่อนการทดลอง ทั้งรายด้านและโดยรวม ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05(ตารางที่ 3)

2.2 การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลของกลุ่มทดลอง ภายหลังได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สูงกว่าก่อนได้รับกระบวนการกลุ่มเมื่อทดสอบความแตกต่างโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -6.41, p < 0.05$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 และเมื่อทดสอบรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จำนวน 10 ด้าน ยกเว้นในด้าน การสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน ซึ่งไม่พบความแตกต่างของคะแนนการทำงานเป็นทีมจากก่อนการทดลอง (ตารางที่ 4)

3. เปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล ภายหลังจากได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ได้ผลดังนี้

การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล ภายหลังจากได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ซึ่งเปรียบเทียบจากผลต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำงานเป็นทีมของทั้งสองกลุ่มเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยรายด้าน จำนวน 9 ด้าน สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้นด้านการสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน กับด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -.94$, $p < 0.05$ และ $t = 1.47$, $p < 0.05$ ตามลำดับ) ทั้งนี้พบว่าค่าเฉลี่ยของความแตกต่างสูงสุดระหว่าง 2 กลุ่ม คือด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.44) เมื่อทำการเปรียบเทียบผลต่างของคะแนนการทำงานเป็นทีมโดยรวม พบว่าการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลภายหลังจากได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลอง (ค่าเฉลี่ย 23.68) สูงกว่ากลุ่มควบคุม (ค่าเฉลี่ย -3.81) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -6.11$, $p < 0.05$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 (ตารางที่ 5)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการวิจัย สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ผลของการเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล ก่อนและหลังได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม พบว่า

1.1 การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลกลุ่มทดลองซึ่งได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและกลุ่มควบคุมซึ่งปฏิบัติงานตามปกติ ก่อนการทดลองทั้งรายด้านและโดยรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายได้ดังนี้ เนื่องจากการควบคุมกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้คำนึงถึง ปัจจัยภายใน (Internal validity) และปัจจัยภายนอก (External validity) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องพบว่าอาจมีผลต่อการเรียนรู้และการทำงานเป็นทีมของกลุ่มตัวอย่าง (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, ม.ป.ป.; ชูติมา มาลัย, 2537) ปัจจัยภายนอกได้แก่ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในโรงพยาบาลเดียวกัน ลักษณะงานเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเด็ก ลักษณะผู้ป่วยที่อยู่ในการดูแลเป็นผู้ป่วยโรคเรื้อรังและ/หรือเจ็บป่วยหนัก รวมทั้งปัจจัยภายในคือลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งไม่มีความแตกต่างกัน จึงเป็นเหตุผลให้การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลกลุ่มทดลองซึ่งได้รับการส่งเสริม

การทำงานเป็นทีมและกลุ่มควบคุมซึ่งปฏิบัติงานตามปกติก่อนการทดลองทั้งรายด้านและโดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งจากผลการวิจัยของ ชูติมา มาลัย (2537) พบว่า อายุ ประสบการณ์การทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีม และ สิทธิโชค วรานุสันติกุล (ม.ป.ป. : 75) กล่าวว่า ปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อทีมงานได้แก่สิ่งแวดล้อมจากภายนอก เช่น นโยบายและวิธีการบริหารงาน ระบบ การจัดโครงสร้างขององค์การ ดังนั้นเมื่อได้มีการควบคุมให้สิ่งเหล่านี้มีความคล้ายคลึงกันมากที่สุด จึงเป็นผลทำให้ไม่พบความแตกต่างในเรื่องของการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

1.2 การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์ ภายหลังจากได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมสูงกว่าก่อนได้รับกระบวนการกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -6.41, p < 0.05$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 สามารถอธิบายได้ดังนี้ เนื่องจากกระบวนการกลุ่มเป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มและสร้างกระบวนการทำงานของคนในกลุ่มให้มีประสิทธิภาพ โดยการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ร่วมแรงร่วมใจกันในการคิดแก้ปัญหาหรือร่วมกันทำงาน (อุทัย บุญประเสริฐ , 2532 : 49) และนอกจากนี้ ทิศนา แคมมณี (2522 : 181 - 183) กล่าวว่ากระบวนการกลุ่มจะทำให้คนได้เรียนรู้ เกี่ยวกับค่านิยมและคุณธรรมต่างๆ ที่ตน ผู้อื่น และสังคมยึดถือ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบุคคลและจะมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาความเข้าใจในตนเองและผู้อื่น ประกอบกับการเปิดเผยพฤติกรรมของตนเอง ก็จะก่อให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับคนและมีใจกว้างพอที่จะยินยอมรับฟังข้อคิดเห็นของผู้อื่น ดังนั้นหลังจากที่บุคลากรทางการแพทย์ในกลุ่มทดลองได้รับกระบวนการกลุ่มในการ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมจึงมีการทำงานเป็นทีมสูงกว่าก่อนทดลอง ซึ่งสอดคล้องกับผลของการศึกษาของ เปรมวดี คฤหเดช (2540 : 106) พบว่า ภายหลังจากที่นักศึกษาพยาบาลได้รับการอบรมด้วยชุดอบรมเชิงประสบการณ์เพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีม โดยมีกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เป็นส่วนประกอบ นักศึกษามีความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีม มีทักษะในการทำงานเป็นทีม มีกระบวนการร่วมกันทำงานเป็นทีม มีผลการปฏิบัติในการแก้ปัญหาาร่วมกันเป็นทีมและมีความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีมภายหลังการฝึกอบรมดีกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ส่วนจากการที่พบว่าในด้านการสนับสนุนและไว้วางใจต่อกันหลังการทดลองไม่แตกต่างจากก่อนการทดลอง เนื่องจากการสนับสนุนและไว้วางใจกันนั้นจะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องใช้เวลาที่พอเพียง ทิศนา แคมมณี (2522 : 87 - 88) กล่าวว่าคนเรามีระดับของสัมพันธภาพที่แตกต่างกันแบ่งได้ 5 ระดับ ได้แก่ 1. ระดับปิดใจ (Closed Mild) 2. ระดับเปิดใจ (Open Mild) 3. ไว้วางใจ (Trust) 4. มั่นใจ (Confidence) และ 5. เชื่อใจ (Belief) การที่จะสร้างให้เกิดสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นจึงต้องศึกษาถึงระดับสัมพันธภาพทางใจของบุคคลและหาวิธีทำให้จากปิดใจมาเปิดใจเสียก่อน หลังจากที่เปิดใจแล้ว

จึงจะพัฒนาไปสู่ขั้นไว้วางใจได้ และค่อย ๆ เพิ่มขึ้นไปตามลำดับขั้นตอน แต่ในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้กับบุคลากรทางการพยาบาลในครั้งนี้อาจใช้เวลาในการจัดกิจกรรมเพียง 7 ชั่วโมง จึงยังไม่สามารถทำให้เกิดการสนับสนุนและไว้วางใจกันได้

2. ผลของการเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลของกลุ่มทดลอง ภายหลังได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และกลุ่มควบคุมซึ่งปฏิบัติงานตามปกติ พบว่า

การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลของกลุ่มทดลองหลังได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และกลุ่มควบคุมซึ่งปฏิบัติงานตามปกติ เมื่อเปรียบเทียบจากผลต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการทำงานเป็นทีมของทั้งสองกลุ่มโดยรวมและรายด้าน ส่วนใหญ่สูงกว่ากลุ่มควบคุม ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากผลของกระบวนการกลุ่มและกิจกรรมที่จัดให้กับกลุ่มทดลองนั้นช่วยเสริมสร้างทักษะในการทำงานร่วมกันเป็นทีมและช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้และ เข้าใจบุคคลอื่นยอมรับซึ่งกันและกันมากขึ้น นิรันดร์ จุลทรัพย์ (2540 : 109 - 110) กล่าวว่า การอบรมโดยกระบวนการกลุ่มก่อให้เกิดผลดีในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งถ้าเป็นการอบรมภายในหน่วยงานเดียวกันจะทำให้ความสัมพันธ์ในหน่วยงานดีขึ้น ลดความขัดแย้งในระบบ ทำงานร่วมกันเป็นทีม บุคลากรมีพฤติกรรมที่เอื้ออำนวยให้กลุ่มเกิดกระบวนการที่ดีในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ยังช่วยลดความเบื่อบ่าไหล่ ช่วยให้สมาชิกได้แก่งัดและได้รับการเรียนรู้จากกิจกรรม ต่าง ๆ อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการทดลองของ มาลีวัลย์ ศรีวิสัย (2534) พบว่ากระบวนการกลุ่มสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านการทำงานไปในทางดีขึ้นได้แก่ การยอมรับบุคคลอื่น เห็นคุณค่าของบุคคลอื่น เป็นคนมีเหตุผล มีความคิดเห็นที่ดีและบุคคลจะมีการปรับปรุงพฤติกรรมของตนจึงทำให้เกิดการพัฒนาการทำงานให้เป็นไปในทางดีขึ้น ดังนั้นการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองจึงสูงกว่ากลุ่มควบคุม

ส่วนในด้านการสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน กับด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ซึ่งไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ถึงแม้ว่าได้มีการจัดกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดทักษะในด้านการสนับสนุนและไว้วางใจต่อกันนี้เป็นจำนวน 5 กิจกรรม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 55.5 ของจำนวนกิจกรรมที่จัดให้ทั้งหมด แต่เนื่องจากการที่จะส่งเสริมให้บุคคลเกิดการสนับสนุนและไว้วางใจต่อกันจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาที่มากเพียงพอที่จะทำให้เกิดคุณสมบัติดังกล่าว โดยเฉพาะในขั้นของกระบวนการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (ทิสนา เขมมณี, 2522 : 87 - 88) ซึ่งได้แก่การเพิ่มเวลาในการจัดการอบรม การเว้นช่วงห่างเพื่อให้บุคคลได้นำสิ่งที่ได้จากการอบรมไปใช้ในสถานการณ์จริงและทบทวนความรู้สึกร่วมกัน จนเกิดความรู้สึกในด้านดีซึ่งกัน

และกัน จนกระทั่งยอมเปิดใจกันเกิดขึ้น ส่วนในเรื่องความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์นั้น สมยศ นาวิกาน (2538 : 254 - 255) กล่าวว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลและความขัดแย้งระหว่างกลุ่มเกิดขึ้นในทุกองค์การและเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ทางด้านสังคม สาเหตุของความขัดแย้งเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ ที่สำคัญคือ การแข่งขันสำหรับทรัพยากร การขึ้นอยู่กับระหว่างกันของงาน ความคลุมเครือของขอบเขตอำนาจหน้าที่ ปัญหาของสถานภาพ อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะของบุคคล จะเห็นได้ว่าสาเหตุของความขัดแย้งนั้นมีมากมาย ในการแก้ปัญหาในเรื่องความขัดแย้งจึงเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ต้องใช้กลวิธีของแต่ละบุคคล ตลอดจนการสร้างปัจจัยภายนอกรวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้บุคคลเกิดความเข้าใจในตนเองและผู้อื่น จนบุคคลเกิดการยอมรับสภาพการณ์และเกิดแนวคิดในการนำความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไปใช้ในการแก้ปัญหาต่อไป นอกจากนี้แบบแผนในการส่งเสริมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในด้านนี้ยังพบความยากลำบากในการสร้างกิจกรรมให้เกิดด้านความร่วมมือและ การใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ โดยมีกิจกรรมเพียง 2 กิจกรรม เท่านั้น จึงอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้ไม่เกิดการพัฒนาทักษะในด้านนี้

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพของแบบแผนการทดลองต่อทำงานเป็นทีมรายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยของความแตกต่างสูงสุดคือด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม เนื่องจากภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่มีความคิดค้นมาตั้งแต่เกิดแล้วได้รับการอบรมสั่งสอน จึงทำให้เกิดภาวะผู้นำขั้นพื้นฐาน ต่อมาเมื่อโตขึ้นพบกับสิ่งแวดล้อมต่างๆ มากมายก็จะช่วยปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปได้อีกจากลักษณะพื้นฐาน(กิติ ตยัคคานนท์ , 2534 : 24 - 25) ซึ่งสอดคล้องกับ วิเชียร ชิวพิมาย (2539 : 19) ที่กล่าวว่าภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ แต่เป็นสิ่งที่ต้องอาศัยการฝึกฝน ซึ่งเริ่มต้นจากการเป็นผู้มีส่วนร่วมในกลุ่ม และพัฒนาภาวะผู้นำขึ้นได้จากประสบการณ์ ดังนั้นเมื่อบุคคลได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมเสริมทักษะที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจบุคคลอื่น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รู้จักการสร้างสัมพันธภาพ การผ่อนคลายความขัดแย้ง และการร่วมมือกันแก้ไขปัญหา (อุทัย บุญประเสริฐ , 2532 : 49 - 51) ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของคุณลักษณะที่ดีของผู้นำ (กิติ ตยัคคานนท์ , 2534 : 24 - 25) ย่อมทำให้มีการพัฒนาทักษะในด้านนี้ขึ้นได้ อีกทั้งในแบบแผนการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมครั้งนี้ มีกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรทางการพยาบาลมีโอกาสพัฒนาทักษะในด้านนี้จำนวน 4 กิจกรรม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 44.5 ของจำนวนกิจกรรมที่จัดให้ทั้งหมด จึงทำให้ผลของค่าเฉลี่ยของความแตกต่างในด้านนี้สูงสุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยที่พบว่าการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลซึ่งได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมสูงกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานตามปกติ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการจัดการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมด้วยกระบวนการกลุ่มให้กับทุกหน่วยงานเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลมีการทำงานเป็นทีมได้ทัดเทียมกัน
2. ควรเพิ่มระยะเวลาในการจัดการอบรมและเพิ่มกิจกรรมที่จะช่วยเสริมให้เกิดทักษะในด้านการสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน กับด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ เพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลมีการทำงานเป็นทีมเพิ่มขึ้นทุกด้าน
3. ควรจัดให้มีกิจกรรมการส่งเสริมในลักษณะนี้ให้กับบุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ 1 - 2 ครั้ง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลกลุ่มนี้ ต่อไปอีกระยะหนึ่ง ให้เป็นการศึกษาติดตามระยะยาว เพื่อศึกษาความคงอยู่ของประสิทธิภาพการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และนำผลจากการศึกษามาพิจารณาการจัดการส่งเสริมซ้ำเป็นระยะ ๆ
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลของกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมกับการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมด้วยวิธีอื่น