

Thesis Title Conflict Management and Burnout Among Nurses in University Hospitals, the People's Republic of China

Author Mrs. LuoYanfang

Degree Master of Nursing Science (Nursing Administration)

Thesis Advisory Committee

Assistant Professor Dr. Petsunee Thungjaroenkul Advisor

Lecturer Dr.Bunpicha Chitpakdee Co-advisor

ABSTRACT

Conflict has been a significant problem in the People's Republic of China and ways to solve it are required. The purposes of this study were to explore conflict management styles, level of burnout, and to examine the relationship between conflict management styles and each dimension of burnout among nurses in university hospitals, the People's Republic of China. The sample consisted of 390 nurses who worked in three university hospitals in Yunnan, the People's Republic of China. Research instruments included: 1) Demographic Data Form, 2) Dutch Test for Conflict Handling (DUTCH), developed by Van de Vliert (1997) and translated into Chinese by the researcher, and 3) Maslach Burnout Inventory (MBI) which was originally developed by Maslach and Jackson (1986) and translated into Chinese by

the researcher. The Cronbach's alpha coefficients of DUTCH and MBI were .92 and .95, respectively. Data were analyzed using descriptive statistics and Spearman's Rank-Order Correlation Coefficient.

The results of this study were as follows:

1. About 35.38% of nurses used avoiding style to manage conflict situations, 28.21% used problem solving style, 6.67% used compromising style, 3.59% used yielding style, 1.28% used forcing style, and the remaining (24.87%) used other styles of conflict management.

2. Nurses in university hospitals experienced a moderate level of burnout in dimensions of emotional exhaustion and depersonalization ($\bar{X}=26.30$, $SD=11.91$; $\bar{X}=8.01$, $SD=5.90$, respectively), and experienced a high level of burnout in dimension of personal accomplishment ($\bar{X}=30.50$, $SD=9.29$).

3. There were relationships between conflict management styles and each dimension of burnout ($p < .05$). Problem solving was the most effective way to manage conflict situations which could reduce emotional exhaustion, depersonalization, and increase personal accomplishment.

The results of this study could assist nursing administrators to understand the importance of conflict management, and develop a training program that can improve nurses' conflict management skills.

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	การจัดการความขัดแย้งและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลใน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน	
ผู้เขียน	นางโลว ยันฟาง	
ปริญญา	พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)	
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพชรสุนีย์ ทังเจริญกุล	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
	อาจารย์ ดร. บุญพิชา จิตต์ภักดี	อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

ความขัดแย้งเป็นปัญหาสำคัญในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนและต้องการแนวทางในการแก้ไขปัญหา นั่น วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้เพื่อสำรวจรูปแบบการจัดการความขัดแย้งระดับความเหนื่อยหน่าย และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการจัดการความขัดแย้งกับความเหนื่อยหน่ายในแต่ละด้านของพยาบาลในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพยาบาลจำนวน 390 คนที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลของมหาวิทยาลัยจำนวน 3 แห่ง ในมณฑลยูนนานประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล 2) แบบทดสอบดัชนีเพื่อการเผชิญกับความขัดแย้ง (DUTCH) ซึ่งพัฒนาโดย แวนเดอเวอริท (Van de Vliert, 1997) และถูกแปลเป็นภาษาจีนโดยผู้วิจัย 3) แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของแมสแลช (MBI) ซึ่งพัฒนาโดยแมสแลช และแจ็กสัน (Maslach & Jackson, 1986) และถูกแปลเป็นภาษาจีนโดยผู้วิจัย ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคของแบบวัด DUTCH และ MBI มีค่า .92 และ .95 ตามลำดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน

ผลการศึกษาพบว่า

1. พยาบาลร้อยละ 35.38 ใช้รูปแบบการหลีกเลี่ยงในการจัดการกับสถานการณ์ความขัดแย้ง ร้อยละ 28.21 ใช้รูปแบบการแก้ปัญหา ร้อยละ 6.67 ใช้รูปแบบการประนีประนอม ร้อยละ 3.59 ใช้รูปแบบการยินยอม ร้อยละ 1.28 ใช้รูปแบบการบีบบังคับ และพยาบาลที่เหลือ (ร้อยละ 24.87) ใช้รูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบอื่น

2. พยาบาลในโรงพยาบาลอมหาวิทยาลัยมีความเหนื่อยหน่ายในด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=26.30$, $SD=11.91$; $\bar{X}=8.01$, $SD=5.90$, ตามลำดับ) ในขณะที่มีความเหนื่อยหน่ายด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=30.50$, $SD=9.29$)

3. รูปแบบการจัดการความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับแต่ละด้านของความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p<.05$) รูปแบบการแก้ปัญหาเป็นวิธีการที่มีประสิทธิผลดีที่สุดในการจัดการกับสถานการณ์ความขัดแย้งเนื่องจากสามารถลดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และเพิ่มความสำเร็จส่วนบุคคล

ผลการศึกษารั้งนี้ ช่วยให้ผู้บริหารทางการแพทย์เข้าใจความสำคัญของการจัดการความขัดแย้ง และพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมที่สามารถพัฒนาทักษะการจัดการความขัดแย้งของพยาบาลได้