

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา ปัจจัยคัดสรรที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ของหัวหน้าผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง จากกลุ่มตัวอย่าง 334 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 การสื่อสารระหว่างบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจ วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับปัจจัยคัดสรร

ตอนที่ 4 สมการในการพยากรณ์ ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับปัจจัยต่าง ๆ

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์เพื่อนำเสนอในตารางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติ

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
p	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
F	แทน	อัตราส่วนเอฟ (F) ที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์พหุคูณ

B	แทน	สัมประสิทธิ์ การถดถอยอยู่ในรูปคะแนนดิบ
$Beta$	แทน	สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
R^2 Change	แทน	ค่า R ที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อสมการเปลี่ยน
F change	แทน	สถิติการทดสอบ F ที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อนำตัวแปรอิสระเข้าสมการ
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป

เขตภาคกลาง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยการหาค่าความถี่และร้อยละของข้อมูล รายละเอียดดังแสดงในตาราง 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามอายุ การศึกษา ประสบการณ์ การปฏิบัติงานเป็นพยาบาลวิชาชีพ และแผนกที่ปฏิบัติงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 334)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	28	8
25-30 ปี	106	32
31-35 ปี	59	18
36-40 ปี	98	29
41-45 ปี	22	7
45 ปีขึ้นไป	21	6
การศึกษา		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	322	96
ปริญญาโท	12	4
ประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นพยาบาลวิชาชีพ		
1-5 ปี	86	26
6-10 ปี	97	29
11-15 ปี	70	21
16-20 ปี	59	18
20 ปีขึ้นไป	21	6

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 334)	ร้อยละ
แผนกที่ปฏิบัติงาน		
กุมารเวชกรรม	42	12
ผู้ป่วยนอก	36	11
อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	36	11
ห้องผ่าตัด	46	14
สูติกรรม	47	14
ศัลยกรรม	49	15
อายุรกรรม	49	15
ผู้ป่วยหนัก	29	8

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพยาบาลวิชาชีพ มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96 และปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 4 ประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นพยาบาลวิชาชีพ 6-10 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมาคือ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 26 แผนกที่ปฏิบัติงาน พบว่าเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกอายุรกรรม มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15 เท่ากับ แผนกศัลยกรรม

ตอนที่ 2 การสื่อสารระหว่างบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจ วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลนี้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย แบบสอบถามส่วนที่ 3 การสื่อสารระหว่างบุคคล แบบสอบถามส่วนที่ 4 การเสริมสร้างพลังอำนาจ และแบบสอบถามส่วนที่ 5 วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และจัดอันดับที่ของข้อมูล รวมทั้งแปลผลตามระดับ จำแนกตามโดยรวม รายด้านและรายข้อ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 5 – 13

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ของคะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคล จำแนกตามรายด้านและ โดยรวม (n = 334)

อันดับที่	การสื่อสารระหว่างบุคคล	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	การสื่อสารเชิงอวัจนะ	3.91	0.60	สูง
2	การสื่อสารเชิงวัจนะ	3.77	0.63	สูง
รวม		3.85	0.59	สูง

จากตารางที่ 5 พบว่า พยาบาลวิชาชีพพบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.85, SD = 0.59$) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า การสื่อสารเชิงอวัจนะ และเชิงวัจนะอยู่ในระดับสูง โดยการสื่อสารเชิงอวัจนะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.91, SD = 0.60$) รองลงมาเป็นการสื่อสารเชิงวัจนะ ($\bar{X} = 3.77, SD = 0.63$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของการเสริมสร้างพลังอำนาจ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายด้านและ โดยรวม (n = 334)

อันดับที่	การเสริมสร้างพลังอำนาจ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	การได้รับอำนาจ	3.80	0.47	สูง
2	การได้รับโอกาส	3.72	0.50	สูง
รวม		3.77	0.45	สูง

จากตารางที่ 6 พบว่า พยาบาลวิชาชีพพบว่าตนเองได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.77, SD = 0.45$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งการได้รับอำนาจและการได้รับโอกาส อยู่ในระดับสูง โดยการได้รับอำนาจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.80, SD = 0.47$ และ $\bar{X} = 3.72, SD = 0.50$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ของวัฒนธรรมองค์การแบบ
สร้างสรรค์ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม ($n = 334$)

อันดับที่	วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	มีตีมุ่งเน้นความสำเร็จ	4.02	0.51	สูง
2	มีตีมุ่งเน้นไมตรีสัมพันธ์	3.88	0.61	สูง
3	มีตีมุ่งสัจการแห่งตน	3.88	0.51	สูง
4	มีตีมุ่งเน้นบุคคลและสนับสนุน	3.87	0.47	สูง
รวม		3.91	0.43	สูง

จากตารางที่ 7 พบว่า พยาบาลวิชาชีพรับรู้ ว่า วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ของ
หอผู้ป่วยโดยรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.91, SD = 0.43$) เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่
ในระดับสูง โดยมีตีมุ่งเน้นความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.02, SD = 0.51$) รองลงมา คือ มีตีมุ่ง
เน้นไมตรีสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.88, SD = 0.61$) เท่ากับ มีตีมุ่งเน้นสัจการแห่งตน ($\bar{X} = 3.88, SD = 0.51$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของความสามารถในการจัดการ
ความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามรายด้านและโดยรวม ($n = 334$)

อันดับที่	ความสามารถในการจัดการ ความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	การกระตุ้นให้เกิดการแข่งขัน	3.52	0.51	สูง
2	การแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.50	0.56	สูง
รวม		3.51	0.50	สูง

จากตารางที่ 8 พบว่า พยาบาลวิชาชีพรับรู้ ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสามารถในการ
จัดการความขัดแย้งโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.51, SD = 0.50$) เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า
หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการกระตุ้นให้เกิดการแข่งขัน และการแก้ปัญหาความขัดแย้ง อยู่ในระดับสูง โดย
การกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.52, SD = 0.51$; $\bar{X} = 3.50, SD = 0.56$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ของการสื่อสารระหว่างบุคคลของ
หัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามรายชื่อ ($n = 334$)

อันดับที่	การสื่อสารระหว่างบุคคล	$\bar{X}$	SD	ระดับ
การสื่อสารเชิงวัจนะ				
1	สรรพนามที่หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้แทนบุคลากรมีความเหมาะสม	4.09	0.70	สูง
2	หัวหน้าหอผู้ป่วยพูดคุยซักถามปัญหาการปฏิบัติงานของ บุคลากรเสมอ	3.94	0.85	สูง
3	หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ถ้อยคำที่อ่อนโยน ในการเจรจากับบุคลากร	3.78	0.81	สูง
4	หัวหน้าหอผู้ป่วยพูดให้กำลังใจบุคลากรในการปฏิบัติงาน	3.75	0.80	สูง
5	หัวหน้าหอผู้ป่วยมักกล่าวขอโทษเมื่อตนเองทำผิดพลาด	3.67	0.81	สูง
6	หัวหน้าหอผู้ป่วยจะรอให้บุคลากรบรรเทาอารมณ์โกรธลงก่อน ที่จะพูดคุย	3.67	0.90	สูง
7	หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่ใช้ถ้อยคำรุนแรงแม้เมื่อมีอารมณ์โกรธ	3.51	0.90	สูง
การสื่อสารเชิงอวัจนะ				
1	หัวหน้าหอผู้ป่วยมีท่าทางเป็นกันเองกับบุคลากร	4.24	0.73	สูง
2	หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น	4.18	0.76	สูง
3	หัวหน้าหอผู้ป่วยมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	4.04	0.78	สูง
4	หัวหน้าหอผู้ป่วยสบตาบุคลากรด้วยสายตาอ่อนโยนและเป็น มิตร	3.91	0.77	สูง
5	หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้สำเนียงนุ่มนวล ไพเราะเวลาพูดคุย	3.89	0.78	สูง
6	หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ระดับเสียงดังพอได้ยินชัดเจน	3.86	0.78	สูง
7	หัวหน้าหอผู้ป่วยจะกำหนดระยะทางในการพูดคุยได้เหมาะสม ไม่ไกลหรือใกล้เกินไป	3.72	0.82	สูง
8	หัวหน้าหอผู้ป่วยจัดแบ่งเวลาให้บุคลากรได้เข้าพบขอคำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวอย่างเพียงพอ	3.70	0.84	สูง
9	หัวหน้าหอผู้ป่วยสัมผัสปลอบใจบุคลากรด้วยความนุ่มนวล	3.68	0.83	สูง

จากตารางที่ 9 ระดับการสื่อสารระหว่างบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีค่าคะแนนอยู่ในระดับสูง โดยด้านการสื่อสารเชิงวัจนะ พบว่า ในข้อ สรรพนามที่หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้แทนบุคลากรมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.09, SD = 0.70$) รองลงมาคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยพูดคุย ชักถามปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรเสมอ ($\bar{X} = 3.94, SD = 0.85$) ด้านการสื่อสารเชิง อวัจนะ พบว่า ในข้อ หัวหน้าหอผู้ป่วยมีท่าทางเป็นกันเองกับบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.24, SD = 0.73$) รองลงมาคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น ($\bar{X} = 4.18, SD = 0.76$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ของการเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามรายข้อ (n = 334)

อันดับที่	การเสริมสร้างพลังอำนาจ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
การได้รับอำนาจ				
1	รับทราบถึงการบริหารงาน วิธีการดำเนินงาน ระบบงานและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ของหอผู้ป่วย	4.05	0.58	สูง
2	หัวหน้าหอผู้ป่วยส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง	4.01	0.74	สูง
3	ได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย	3.99	0.64	สูง
4	หัวหน้าหอผู้ป่วยส่งเสริมความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติกรพยาบาลของพยาบาล	3.99	0.71	สูง
5	หัวหน้าหอผู้ป่วยช่วยเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาเมื่อพยาบาลมีอุปสรรคหรือปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.99	0.74	สูง
6	หัวหน้าหอผู้ป่วยให้การช่วยเหลือและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานเสมอ	3.96	0.78	สูง
7	หัวหน้าหอผู้ป่วยให้การสนับสนุนและเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.96	0.70	สูง
8	ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วยในการนำเทคนิคการปฏิบัติการพยาบาลใหม่ๆ มาใช้	3.88	0.70	สูง
9	ทราบข่าวสารที่ทันสมัย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานเป็นประจำ	3.87	0.67	สูง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

อันดับที่	การเสริมสร้างพลังอำนาจ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
10	ทราบแผนการปฏิบัติงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว ของหอผู้ป่วยและโรงพยาบาล	3.80	0.67	สูง
11	หอผู้ป่วย มีกิจกรรมเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานเสมอ	3.68	0.76	สูง
12	หอผู้ป่วย มีวัสดุ ครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์ เพียงพอและอยู่ในสภาพที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.64	0.76	สูง
13	สถานที่ในหอผู้ป่วย มีความเหมาะสม ทำให้ปฏิบัติงานได้สะดวกคล่องตัว	3.54	0.88	สูง
14	หอผู้ป่วยของ มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในหน่วยงาน	3.52	0.76	สูง
15	ทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง	3.45	0.85	ปานกลาง
16	หอผู้ป่วยมีแหล่งข้อมูลง่ายต่อการสืบค้น เช่นหนังสือวารสาร การได้รับโอกาส	3.45	0.88	ปานกลาง
1	หัวหน้าหอผู้ป่วยเปิดโอกาสให้พยาบาลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาในหน่วยงาน	3.98	0.63	สูง
2	การใช้ความรู้ความสามารถเต็มศักยภาพในการปฏิบัติงาน	3.92	0.62	สูง
3	หัวหน้าหอผู้ป่วยจัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้ ประสพการณ์แก่ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ	3.85	0.69	สูง
4	ได้ก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติ	3.77	0.68	สูง
5	หัวหน้าหอผู้ป่วยมีเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.75	0.74	สูง
6	ได้รับการยอมรับในความสามารถจากหัวหน้าหอผู้ป่วย	3.68	0.62	สูง
7	ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ทำหาความสามารถ	3.68	0.70	สูง
8	ได้เข้าอบรมระยะสั้นและระยะยาวทั้งในและนอก สถานที่เพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ	3.57	0.86	สูง
9	ได้รับรางวัลหรือกำลังใจจากหัวหน้าหอผู้ป่วย เมื่อปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ	3.53	0.84	สูง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

อันดับที่	การเสริมสร้างพลังอำนาจ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
10	หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการประกาศเกียรติคุณผู้มีผลงานดีเด่น	3.50	0.93	สูง

จากตารางที่ 10 การเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วย เมื่อจำแนกตามรายชื่อพบว่าด้านการได้รับอำนาจ ในข้อ พยาบาลวิชาชีพทราบถึงการบริหารงาน วิธีการดำเนินงาน ระบบงาน และระเบียบปฏิบัติต่างๆของหอผู้ป่วย อยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.58$) รองลงมาคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพได้พัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.74$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ หอผู้ป่วยมีแหล่งข้อมูลง่ายต่อการสืบค้น เช่น หนังสือ วารสาร เท่ากับ พยาบาลวิชาชีพทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.85$ และ $\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.88$) ด้านการได้รับโอกาสพบว่าทุกข้อมีค่าคะแนนอยู่ในระดับสูง ในข้อ หัวหน้าหอผู้ป่วยเปิดโอกาสให้พยาบาลวิชาชีพมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.63$) รองลงมาคือ พยาบาลวิชาชีพได้ใช้ความรู้ ความสามารถเต็มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.62$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการประกาศเกียรติคุณผู้มีผลงานดีเด่น ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.93$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ของวัฒนธรรมองค์การแบบ
สร้างสรรค์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามรายชื่อ (n = 334)

อันดับที่	วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์	$\bar{X}$	SD	ระดับ
มิติมุ่งเน้นความสำเร็จ				
1	บุคลากรในหอผู้ป่วยร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการทำงาน	4.11	0.67	สูง
2	บุคลากรในหอผู้ป่วย มีการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.07	0.60	สูง
3	บุคลากรในหอผู้ป่วยมีความตั้งใจในการทำงาน	4.00	0.64	สูง
4	บุคลากรในหอผู้ป่วย ปฏิบัติงานตามขั้นตอนการทำงานของหน่วยงาน	3.99	0.60	สูง
5	บุคลากรในหอผู้ป่วยปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร	3.93	0.65	สูง
มิติมุ่งเน้นจัดการแข่งขัน				
1	บุคลากรในหอผู้ป่วยมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน	3.99	0.64	สูง
2	บุคลากรในหอผู้ป่วยมีเป้าหมายในการทำงานที่สะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ	3.94	0.59	สูง
3	บุคลากรในหอผู้ป่วยพัฒนาคุณภาพการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง	3.94	0.62	สูง
4	บุคลากรในหอผู้ป่วยมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร	3.77	0.72	สูง
5	บุคลากรในหอผู้ป่วยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง	3.74	0.72	สูง
มิติมุ่งเน้นบุคคลและสนับสนุน				
1	หอผู้ป่วยใช้ระบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม	3.98	0.62	สูง
2	บุคลากรในหอผู้ป่วยเป็นที่ปรึกษาให้แก่กัน	3.95	0.61	สูง
3	บุคลากรในหอผู้ป่วยได้รับการสนับสนุนให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.91	0.62	สูง
4	บุคลากรในหอผู้ป่วยคำนึงถึงผลกระทบที่จะมีต่อผู้ร่วมงาน	3.83	0.62	สูง
5	บุคลากรในหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการนิเทศงาน	3.70	0.59	สูง

ตารางที่ 11 (ต่อ)

อันดับที่	วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์	$\bar{X}$	SD	ระดับ
มิติมุ่งเน้นไมตรีสัมพันธ์				
1	บุคลากรในหอผู้ป่วยมีการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ	3.94	0.67	สูง
2	บุคลากรในหอผู้ป่วยทำงานร่วมกันอย่างอบอุ่น เข้าใจกันฉันท์พี่น้อง มีความเป็นกันเอง	3.93	0.77	สูง
3	บุคลากรในหอผู้ป่วยมีความไวต่อความรู้สึกของร่วมงาน	3.93	0.69	สูง
4	บุคลากรในหอผู้ป่วยรับฟังเหตุผลและยอมรับซึ่งกันและกัน	3.89	0.75	สูง
5	บุคลากรในหอผู้ป่วยมีความจริงใจต่อกัน	3.73	0.75	สูง

จากตารางที่ 11 วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าทุกด้านและทุกข้อ อยู่ในระดับสูง ด้านมุ่งเน้นความสำเร็จ พยาบาลวิชาชีพพบว่า บุคลากรในหอผู้ป่วยร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ และ เป้าหมายการทำงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.1, SD = 0.67$) รองลงมาคือ บุคลากรในหอผู้ป่วยมีการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน ($\bar{X} = 4.07, SD = 0.61$) ด้านมุ่งเน้นสัจการแห่งตน พยาบาลวิชาชีพพบว่า บุคลากรในหอผู้ป่วยมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.99, SD = 0.64$) รองลงมาคือ บุคลากรในหอผู้ป่วยมีเป้าหมายในการทำงานที่สะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.94, SD = 0.59$) ด้านมิติมุ่งเน้นบุคคล และสนับสนุน พบว่า หอผู้ป่วยใช้ระบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.98, SD = 0.62$) รองลงมาคือ บุคลากรในหอผู้ป่วยเป็นที่ปรึกษาให้แก่กัน ($\bar{X} = 3.95, SD = 0.61$) ด้านมิติมุ่งเน้นไมตรีสัมพันธ์ พบว่า บุคลากรในหอผู้ป่วยมีการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสูง ($\bar{X} = 3.94, SD = 0.67$) รองลงมาคือ บุคลากรในหอผู้ป่วยทำงานร่วมกันอย่างอบอุ่น เข้าใจกัน ฉันท์พี่น้อง มีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.93, SD = 0.77$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ของความสามารถในการจัดการ
ความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามรายชื่อ ($n = 334$)

อันดับที่	ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ของหัวหน้าหอผู้ป่วย	$\bar{X}$	SD	ระดับ
การกระตุ้นให้เกิดการแข่งขัน				
1	หัวหน้าหอผู้ป่วย แก้ไขปัญหาความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานให้บุคลากรรับทราบ	4.03	0.75	สูง
2	หัวหน้าหอผู้ป่วย ให้ข้อมูลข่าวสารที่กระตุ้นให้บุคลากรตื่นตัวในการมุ่งมั่นพัฒนาการปฏิบัติงาน	3.93	0.68	สูง
3	หัวหน้าหอผู้ป่วย มีการการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ การปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.79	0.74	สูง
4	หัวหน้าหอผู้ป่วย จะแสดงความคิดเห็นได้แข็ง เมื่อพยาบาลปฏิบัติในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง	3.74	0.81	สูง
5	หัวหน้าหอผู้ป่วย มีการควบคุมระดับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	3.57	0.72	สูง
6	หัวหน้าหอผู้ป่วย จัดทำโครงการงานใหม่ๆอยู่เสมอ	3.48	0.88	ปานกลาง
7	หัวหน้าหอผู้ป่วย มีการจัดให้บุคลากร มีการเปลี่ยนกลุ่มการทำงานหรือทำกิจกรรมต่างๆอยู่เสมอ	3.44	0.85	ปานกลาง
8	หัวหน้าหอผู้ป่วย มีการจัดบุคลากรที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันมาทำงานเป็นทีมเดียวกันหรือมาทำกิจกรรมร่วมกัน	3.28	0.80	ปานกลาง
9	หัวหน้าหอผู้ป่วย มักหากิจกรรมที่กระตุ้นให้บุคลากรแข่งขันกันทำงานได้อย่างเหมาะสม	3.28	0.81	ปานกลาง
10	หัวหน้าหอผู้ป่วย จัดโครงการแลกเปลี่ยนบุคลากรให้มีการหมุนเวียนระหว่างแผนก	2.69	1.13	ปานกลาง
การแก้ปัญหาความขัดแย้ง				
1	หัวหน้าหอผู้ป่วย นำข้อผิดพลาดในงานมาดำเนินการแก้ไขในที่ประชุม	4.08	0.76	สูง

ตารางที่ 12 (ต่อ)

อันดับที่	ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ของหัวหน้าหอผู้ป่วย	$\bar{X}$	SD	ระดับ
2	หัวหน้าหอผู้ป่วย ให้นุคลากรในหอผู้ป่วยประชุมปรึกษาหารือในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้งร่วมกัน	3.84	0.85	สูง
3	หัวหน้าหอผู้ป่วย สร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อให้นุคลากรทำงานได้อย่างราบรื่นและปรองดอง	3.63	0.87	สูง
4	หัวหน้าหอผู้ป่วย จัดการขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงานโดยให้ทุกฝ่ายได้ผลประโยชน์เสมอภาคกัน	3.62	0.85	สูง
5	หัวหน้าหอผู้ป่วย ไม่หลีกเลี่ยงการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.51	0.82	ปานกลาง
6	หัวหน้าหอผู้ป่วย เปิดโอกาสให้คู่กรณีพบปะกันในการอภิปรายถึงปัญหาอย่างตรงไปตรงมา	3.28	0.95	ปานกลาง
7	หัวหน้าหอผู้ป่วย ใช้วิธีลดความขัดแย้งโดยให้คู่กรณีลดเป้าหมายของตนเอง	3.21	0.80	ปานกลาง
8	เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นหัวหน้าหอผู้ป่วย มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร	3.19	0.83	ปานกลาง
9	หัวหน้าหอผู้ป่วย ใช้วิธีแยกคู่กรณีเพื่อยุติความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้	3.15	0.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ ด้านการกระตุ้นให้เกิดการแข่งขัน พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการแจ้งปัญหาความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานให้นุคลากรรับทราบ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.03, SD = 0.75$) รองลงมาคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ข้อมูลข่าวสารที่กระตุ้นให้นุคลากรตื่นตัวในการมุ่งมั่นพัฒนาการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.93, SD = 0.68$) และหัวหน้าหอผู้ป่วยจัดโครงการแลกเปลี่ยนบุคลากรให้มีการหมุนเวียนระหว่างแผนก อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.69, SD = 1.13$) ด้านการแก้ปัญหาความขัดแย้ง พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยนำข้อผิดพลาดในงานมาดำเนินการแก้ไขในที่ประชุม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.08, SD = 0.76$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้วิธีแยกคู่กรณีเพื่อยุติความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ ($\bar{X} = 3.15, SD = 0.88$)

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของข้อมูล ครอบคลุมเกณฑ์ที่จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และสถิติการถดถอยพหุคูณ ดังนี้

1. ข้อมูลของตัวแปรทุกตัวต้องเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นข้อมูลต่อเนื่อง และมีการแจกแจงเป็นแบบปกติ ผู้วิจัยทดสอบการกระจายของตัวแปรแต่ละตัวโดยการวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา กราฟ (histogram, stem-and-leaf plot, boxplots) พบว่า ค่าสถิติ Komogorov Smirnov ของความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย การสื่อสารระหว่างบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจ และวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ มีค่า p-value น้อยกว่า .001, .001, .016 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าที่น้อยกว่า .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมากทำให้เกิดความไวต่อการทดสอบ ผู้วิจัยจึงพิจารณาค่า Fisher's skewness coefficient และกราฟ พบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจ วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่าไม่มี outliers และ มีค่า Fisher's skewness coefficient = -0.696, -1.810, -0.795 และ -0.787 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ระหว่าง ± 1.96 จึงสรุปได้ว่า ข้อมูลมีการแจกแจงเป็นแบบปกติ (Munro, 2001, p. 44)

2. การทดสอบการกระจายของค่าความคลาดเคลื่อนไปจากเส้นสมการถดถอย (error term) พบค่า Komogorov Smirnov = .094 (มากกว่า .05) แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อน มีการกระจายแบบปกติ

3. กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 334 ราย ซึ่งมากพอในการวิเคราะห์สมการถดถอย $\geq 50 + 8m$ (m = ตัวแปรอิสระ)

4. ตัวแปรอิสระ หรือ ตัวแปรพยากรณ์ทุกตัว ต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเองสูง (multicollinearity) ทำการทดสอบโดยดูค่าสถิติทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ น้อยกว่า .85 (Munro, 2001, p. 271)

5. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และ ตัวแปรเกณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (linear relationship) โดยดูจาก กราฟระหว่างค่าที่พยากรณ์ได้และค่าความคลาดเคลื่อน โดยสรุปแล้ว ข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับปัจจัยคัดสรร

การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์ คือ ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย และตัวแปรพยากรณ์ คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจ และวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และระหว่างตัวแปรพยากรณ์ กับตัวแปรพยากรณ์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน หาค่าของ สหสัมพันธ์แบบเส้นตรง และทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ซึ่งผลที่ได้แสดงในตารางเมตริก 13 และ 14

ตารางที่ 13 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรเกณฑ์กับตัวแปรพยากรณ์ (n = 334)

ตัวแปร	1	2	3	4
1. ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง				
2. การสื่อสารระหว่างบุคคล	.61***			
3. การเสริมสร้างพลังอำนาจ	.64***	.57***		
4. วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์	.43***	.41***	.55***	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

จากตารางที่ 13 พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ การสื่อสารระหว่างบุคคล วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .64, .61$ และ $.43$ ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัดสรร พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารระหว่างบุคคลและวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .57$ และ $.55$ ตามลำดับ) การสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .41$)

ตารางที่ 14 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรเกณฑ์กับตัวแปรพยากรณ์รายด้าน (n = 334)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง									
2. การสื่อสารเชิงวัจนะ	.60*								
3. การสื่อสารเชิงอวัจนะ	.58*	.83*							
4. การได้รับอำนาจ	.63*	.53*	.52*						
5. การได้รับโอกาส	.55*	.49*	.51*	.76*					
6. มิตินุ่งเน้นความสำเร็จ	.33*	.26*	.26*	.48*	.40*				
7. มิตินุ่งเน้นสัจการแห่งตน	.36*	.30*	.27*	.46*	.39*	.71*			
8. มิตินุ่งเน้นบุคคลและสนับสนุน	.47*	.44*	.45*	.54*	.50*	.60*	.65*		
9. มิตินุ่งเน้นไมตรีสัมพันธ์	.29*	.30*	.32*	.35*	.28*	.44*	.46*	.61*	

* $p < .05$

จากตารางที่ 14 พบว่า การสื่อสารเชิงวัจนะ การสื่อสารเชิงอวัจนะ การได้รับอำนาจ การได้รับโอกาส มิตินุ่งเน้นความสำเร็จ มิตินุ่งเน้นสัจการแห่งตน มิตินุ่งเน้นบุคคลและสนับสนุน และ มิตินุ่งเน้นไมตรีสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .60, .58, .63, .55, .33, .36, .47$, และ $.29$ ตามลำดับ)

ตอนที่ 4 สมการในการพยากรณ์ ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ ปัจจัยต่างๆ

จากตารางเมตริกที่ 13 จะเห็นได้ว่าตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมดคือ การสื่อสารระหว่างบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจ วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ทางบวก และอาจเป็นตัวพยากรณ์ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมดมารวมกันพยากรณ์ ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ว่ามีตัวแปรใดบ้างที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรเกณฑ์ได้ และอธิบายได้เพียงใด มีตัวแปรพยากรณ์ตัวใดบ้างที่สามารถร่วมกันทำนายตัวแปรเกณฑ์ได้เพิ่มขึ้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (hierarchical multiple regression) และสร้างสมการพยากรณ์ ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ดังแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 สัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ กับความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ
($n = 334$)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Beta	R ² Change	F Change	p
ขั้นที่ 1 การสื่อสารระหว่างบุคคล	.53	.62	.38	201.51	< .001*
ขั้นที่ 2 การสื่อสารระหว่างบุคคล	.32	.37			
การเสริมสร้างพลังอำนาจ	.47	.43	.12	80.81	< .001*
ขั้นที่ 3 การสื่อสารระหว่างบุคคล	.31	.36			
การเสริมสร้างพลังอำนาจ	.44	.39			
วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์	.08	.07	.01	2.13	.15
R ² สะสม ขั้นสุดท้าย = .51				Constant	= .36

* $p < .05$

จากตารางที่ 15 พบว่า ในขั้นที่ 1 การสื่อสารระหว่างบุคคล แม้เพียงตัวเดียว มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ .53 ($Beta = .62$) สามารถอธิบายการผันแปรตัวแปรเกณฑ์คือ ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถึงร้อยละ 38 ($R^2 \text{ Change} = .38$)

ในขั้นที่ 2 เมื่อนำ การเสริมสร้างพลังอำนาจ เข้ามาร่วมพยากรณ์ พบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล และ การเสริมสร้างพลังอำนาจ สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ โดยการเสริมสร้างพลังอำนาจสามารถอธิบาย การผันแปรของตัวแปรเกณฑ์ได้เพิ่มขึ้นอีก ร้อยละ 12 ($R^2 \text{ Change} = .12$) โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 2 ตัวแปรสามารถพยากรณ์ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ($F(1, 331) = 80.81 ; p < .001$)

ในขั้นที่ 3 เพิ่มวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ เข้าสมการ พบว่า การเพิ่มวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ ไม่สามารถทำให้ความสามารถในการพยากรณ์ ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย เพิ่มขึ้นจากขั้นที่ 2 ($F(1, 330) = 2.13 ; p = .15$)

ดังนั้น การเสริมสร้างพลังอำนาจ และการสื่อสารระหว่างบุคคล สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายการแปรผันตัวแปรเกณฑ์ได้ถึงร้อยละ 51 จากตารางพบว่า ค่า *Beta* ในตัวแปรการเสริมสร้างพลังอำนาจมีค่าสูงสุด ($Beta = .39$) แสดงว่า มีอิทธิพลต่อตัวแปรเกณฑ์มากที่สุด ดังนั้นจึงสามารถกำหนดสมการในการพยากรณ์ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยในรูปคะแนนดิบและในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยในรูปคะแนนดิบ

$$Y'(\text{ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง}) = .36 + .31 (\text{การสื่อสารระหว่างบุคคล}) + .44 + (\text{การเสริมสร้างพลังอำนาจ}) + .08 (\text{วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์})$$

สมการพยากรณ์ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'(\text{ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง}) = .36 (\text{การสื่อสารระหว่างบุคคล}) + .39 (\text{การเสริมสร้างพลังอำนาจ}) + .07 (\text{วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์})$$

จากสมการ แสดงว่า การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะมีความสามารถในการจัดการความขัดแย้งได้ดีนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยควรมี การเสริมสร้างพลังอำนาจแก่พยาบาลวิชาชีพ ร่วมกับการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ดี