

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยายหาความสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง ทักษะในการสื่อสาร และความสามารถจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์และความสามารถในการพยากรณ์ของภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง ทักษะในการสื่อสาร และความสามารถจัดการความขัดแย้งของ หัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคตะวันออก จากกลุ่มตัวอย่าง 144 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอด้วยตาราง ประกอบคำบรรยาย ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง ทักษะในการสื่อสารและความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกรายด้าน และโดยรวม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง ทักษะในการสื่อสารกับความสามารถจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณระหว่าง ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง ทักษะในการสื่อสารกับความสามารถจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยและสมการทำนายความสามารถจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย แผนกที่ปฏิบัติงาน การอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร การอบรมเฉพาะทางและการศึกษาต่อเนื่อง (n = 144)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 144)	ร้อยละ
อายุ		
35 - 39 ปี	6	4.20
40 - 44 ปี	13	9.00
45 - 49 ปี	45	31.30
50 - 55 ปี	47	32.60
56 - 60 ปี	33	22.90
เฉลี่ย 49.94 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5.21 อายุต่ำสุด 35 ปี อายุสูงสุด 59 ปี		
สถานภาพสมรส		
โสด	37	25.70
คู่	92	63.90
แยก, หย่า, หม้าย	15	10.40
การศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	117	81.30
ปริญญาโท	27	18.70
สาขาการบริหารการพยาบาล	15	10.40
สาขาโรคติดเชื้อ	1	0.70
สาขาบริหารธุรกิจ, บริหารการศึกษา, วิทยาศาสตร์,	6	4.20
รัฐศาสตร์		
สาขาบริหารสาธารณสุข	1	0.70
สาขาการพยาบาลผู้ใหญ่	2	1.40
สาขาระบาดวิทยา	1	0.70
สาขาการพยาบาลจิตเวช	1	0.70

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 144)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพยาบาลวิชาชีพ		
1 - 10 ปี	1	0.70
11 - 20 ปี	12	8.30
21 - 30 ปี	90	62.50
31 - 40 ปี	41	28.50
เฉลี่ย 27.22 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5.66 ระยะเวลาต่ำสุด 8 ปี ระยะเวลาสูงสุด 37 ปี		
ระยะเวลาในการเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย		
1 - 5 ปี	29	20.10
6 - 10 ปี	39	27.10
11 - 15 ปี	42	29.20
16 - 20 ปี	18	12.50
21 ขึ้นไป	16	11.10
เฉลี่ย 11.63 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.91 ระยะเวลาต่ำสุด 1 ปี ระยะเวลาสูงสุด 28 ปี		
แผนกที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน		
หอผู้ป่วยสาขาอายุรกรรม	23	16.00
หอผู้ป่วยสาขาศัลยกรรม	23	16.00
หอผู้ป่วยสาขากุมารเวชกรรม	11	7.60
หอผู้ป่วยสาขาสูติ-นรีเวชกรรม	13	9.00
หอผู้ป่วยสาขา ตา หู คอ จมูก	4	2.80
หอผู้ป่วยสาขาศัลยกรรมกระดูก	7	4.90
หอผู้ป่วยหนัก	10	6.90
งานห้องผ่าตัด	4	2.80
งานวิสัญญี	4	2.80
งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน	4	2.80
งานไตเทียม	4	2.80

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 144)	ร้อยละ
งานห้องคลอด	3	2.10
งานเครื่องมือพิเศษ	4	2.80
งานควบคุมและป้องกันการติดเชื้อ	4	2.80
งานอาชีวอนามัย	2	1.40
เวชกรรมสังคม	6	4.20
งานผู้ป่วยนอก	5	3.50
หอผู้ป่วยพิเศษรวม	6	4.20
อื่น ๆ (จ่ายกลาง, ศูนย์คุณภาพ, งานซักฟอก, จิตเวช)	7	4.90
การอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร		
ไม่ได้รับการอบรม	38	26.40
ได้รับการอบรม	106	73.40
ระยะ 3 - 5 วัน (ภายในหน่วยงาน)	20	13.90
ระยะ 1 - 2 สัปดาห์ (ผู้บริหารแนวใหม่)	5	3.50
ระยะ 1 - 2 เดือน (ผู้บริหารสาธารณสุขระดับต้น)	81	56.30
การอบรมเฉพาะทาง		
ไม่ได้รับการอบรม	74	51.40
ได้รับการอบรม	70	48.60
การพยาบาลอายุรกรรม	6	4.20
การพยาบาลศัลยกรรม	11	7.60
การพยาบาลกุมารเวชกรรม	7	4.90
การพยาบาล ตา หู คอ จมูก	4	2.80
การพยาบาลศัลยกรรมกระดูก	3	2.10
ผู้ป่วยหนัก	10	6.90
วิสัญญี	2	1.40
ไตเทียม	4	2.80
เครื่องมือพิเศษ	4	2.80
การควบคุมและป้องกันการติดเชื้อ	6	4.20

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 144)	ร้อยละ
อาชีพอนามัย	2	1.40
เวชปฏิบัติชุมชน	1	0.70
ครุฑลินิก	1	0.70
การให้คำปรึกษา	2	1.40
การพยาบาลจิตเวช	1	0.70
การบริหารการพยาบาล	6	4.20
กำลังศึกษาต่อเนื่อง		
ไม่ได้กำลังศึกษาต่อเนื่อง	142	98.60
กำลังศึกษาต่อเนื่อง	2	1.40
ระดับปริญญาโท	1	0.70
ระดับปริญญาเอก	1	0.70

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างอายุเฉลี่ย 49.94 ปี ส่วนใหญ่มีอายุช่วง 50 - 55 ปี ร้อยละ 32.60 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 45 - 49 ปี ร้อยละ 31.30 อายุต่ำสุด 35 ปี อายุสูงสุด 59 ปี สถานภาพสมรสคู่เป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 63.90 การศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่จบปริญญาตรี ร้อยละ 81.30 รองลงมาปริญญาโท ร้อยละ 18.70 แยกตามสาขาที่ศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาโท สาขาการบริหารการพยาบาล ร้อยละ 10.40 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพยาบาลวิชาชีพ เฉลี่ย 27.22 ปี ระยะเวลา 20 - 29 ปี ร้อยละ 62.50 ระยะเวลาต่ำสุด 8 ปี ระยะเวลาสูงสุด 37 ปี ระยะเวลาในการเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย เฉลี่ย 11.63 ปี ระยะเวลา 11 - 15 ปี มากที่สุด ร้อยละ 29.20 ระยะเวลาต่ำสุด 1 ปี ระยะเวลาสูงสุด 28 ปี เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยสาขาอายุรกรรมและหอผู้ป่วย สาขาศัลยกรรมมากที่สุด ร้อยละ 16.00 ผ่านการอบรมด้านการบริหารเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 73.40 และเป็นหลักสูตรการบริหารสาธารณสุขของกระทรวงสาธารณสุข ร้อยละ 56.30 ส่วนใหญ่ ได้รับการอบรมเฉพาะทาง ร้อยละ 48.60 และกำลังศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 0.70 ระดับปริญญาเอก ร้อยละ 0.70

**ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง ทักษะ
ในการสื่อสาร และความสามารถจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนก
รายด้าน และโดยรวม**

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของหัวหน้า
หอผู้ป่วยจำแนกรายข้อ รายด้านและ โดยรวม (n = 144)

ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง	M	SD	ระดับ
ด้านการสร้างกระบวนการแบบทำท่าย	3.83	0.42	สูง
1. ท่านวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไข เมื่อผลการปฏิบัติงาน ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง	4.01	0.57	สูง
2. ท่านกล้าเสี่ยงที่จะเริ่มงานใหม่ๆ ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง	3.90	0.64	สูง
3. หากมีการดำเนินโครงการ ท่านมีการประเมินผลโครงการ เป็นระยะและมีแนวทางแก้ไขปรับปรุงให้มีผลงานที่ดีขึ้น	3.86	0.58	สูง
4. ท่านแสวงหาวิธีการปฏิบัติการพยาบาลที่ทันสมัยมาใช้ในหน่วยงาน	3.81	0.56	สูง
5. ท่านทดลองหาวิธีทำงานใหม่ ๆ ยอมรับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น	3.77	0.63	สูง
6. ท่านนำวิธีการบริหารแบบทันสมัยมาใช้ในหน่วยงาน	3.68	0.62	สูง
การสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นร่วมกัน	4.14	0.37	สูง
7. ท่านเผยแพร่วิสัยทัศน์ของ โรงพยาบาลให้ทุกคนในหน่วยงาน ทราบทั่วกัน	4.33	0.60	สูง
8. ท่านอธิบายให้ผู้ร่วมงานเกิดความรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นสิ่งสำคัญ	4.22	0.51	สูง
9. ท่านอธิบายให้ผู้ร่วมงานเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำ	4.19	0.54	สูง
10. ท่านถ่ายทอดข้อมูลแนวโน้มนำการเปลี่ยนแปลงที่จะมีผลกระทบ กับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน	4.13	0.52	สูง
11. ท่านอธิบายวัตถุประสงค์ของงานด้วยความมั่นใจที่จะปฏิบัติให้สำเร็จ	4.13	0.50	สูง
12. ท่านมีการโน้มน้าวให้ผู้ร่วมงานสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน	4.05	0.52	สูง
13. ท่านสามารถหาทางปฏิบัติ เพื่อให้วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้บรรลุ เป้าหมาย	3.97	0.54	สูง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง	M	SD	ระดับ
การทำให้คนอื่นได้แสดงความสามารถ	4.20	0.42	สูง
14. ท่านสนับสนุนผู้ร่วมงานให้มีเป้าหมายการทำงานร่วมกัน	4.31	0.50	สูง
15. ท่านสนับสนุนให้บุคลากรมีการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ	4.26	0.49	สูง
16. ท่านสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานที่บรรลุความสำเร็จให้ได้รับ	4.22	0.60	สูง
การแสดงศักยภาพ			
17. ท่านสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	4.21	0.50	สูง
18. ท่านให้บุคลากรพัฒนาตนเองโดยการเสริมสร้างความรู้และทักษะใหม่อย่างต่อเนื่อง	4.15	0.54	สูง
19. ท่านกำหนดช่องทางการรายงานขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานที่ต้องตัดสินใจทุกระดับ	4.08	0.58	สูง
การเป็นแบบอย่าง	4.17	0.41	สูง
20. ท่านกระทำตนเป็นแบบอย่าง ของการเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ดีแก่บุคลากร	4.28	0.56	สูง
21. ท่านเสียสละเวลา แรงกาย แรงใจในการส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามแบบอย่างที่ดี	4.25	0.57	สูง
22. ท่านใช้หลักในการเป็นผู้นำที่ดี	4.15	0.55	สูง
23. ท่านนำความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงานอื่นมาเป็นตัวอย่างในการพัฒนางานในหน่วยงาน	4.04	0.50	สูง
การเสริมสร้างกำลังใจ	4.14	0.47	สูง
24. ท่านยกย่องชมเชยผู้ที่ปฏิบัติงานดี	4.36	0.57	สูง
25. ท่านรายงานผู้ที่ปฏิบัติงานดีต่อผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป	4.26	0.53	สูง
26. ท่านแสดงความเชื่อมั่นในความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา	4.24	0.52	สูง
27. ท่านประกาศความดีของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ประพฤติตนเป็นแบบอย่าง	4.09	0.68	สูง
28. ท่านสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่อุทิศตนให้กับงานว่าจะได้รับรางวัลตอบแทนที่เหมาะสม	4.05	0.64	สูง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง	M	SD	ระดับ
การเสริมสร้างกำลังใจ (ต่อ)			
29. ท่านให้รางวัลจิตใจแก่ทีมงาน	3.90	0.68	สูง
โดยรวม	4.09	0.33	สูง

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($M = 4.09$ $SD = 0.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับสูงทุกด้านโดยด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การทำให้คนอื่นได้แสดงความสามารถ ($M = 4.20$ $SD = 0.42$) รองลงมา คือ ด้านการเป็นแบบอย่าง ($M = 4.17$ $SD = 0.41$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยข้อท่านยกย่องชมเชยผู้ที่ปฏิบัติงานดีมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($M = 4.36$ $SD = 0.57$) ส่วนข้อท่านนำวิธีการบริหารแบบทันสมัยมาใช้ในหน่วยงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($M = 3.68$ $SD = 0.62$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของทักษะในการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกเป็นรายข้อ รายด้านและโดยรวม ($n = 144$)

ทักษะในการสื่อสาร	M	SD	ระดับ
ทักษะการฟัง	4.06	0.37	สูง
1. ท่านตั้งใจฟังเมื่อมีผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร	4.29	0.52	สูง
2. ถ้าไม่เข้าใจเรื่องที่รับฟังท่านจะสอบถามจนกว่าจะเข้าใจอย่างชัดเจน	4.11	0.54	สูง
3. ท่านสรุปประเด็นสำคัญของข้อมูลข่าวสารภายหลังจากการรับฟัง	4.10	0.59	สูง
4. ท่านวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังก่อนสรุป	4.08	0.55	สูง
5. ท่านตรวจสอบความถูกต้องในสิ่งที่ได้รับฟังมา	4.08	0.52	สูง
6. ท่านจำแนกประเด็นสำคัญของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟัง	4.04	0.50	สูง
7. ท่านทำกิจกรรมอื่นขณะรับฟังข้อมูลข่าวสาร	3.94	0.90	สูง
8. ภายหลังจากการได้รับฟังเรื่องต่าง ๆ ท่านสามารถจัดระเบียบข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นใหม่	3.90	0.56	สูง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ทักษะในการสื่อสาร	M	SD	ระดับ
ทักษะในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน	3.97	0.35	สูง
9. ท่านให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ตัวท่านเองฝ่ายเดียว	4.31	0.82	สูง
10. บรรยายากในการสื่อสารของท่านมีความเป็นมิตร	4.11	0.54	สูง
11. ท่านให้ข้อมูลข่าวสารที่ตรงประเด็น	4.10	0.53	สูง
12. ท่านใช้วิธีการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจง่าย	4.00	0.50	สูง
13. ท่านเตรียมข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วนก่อนทำการสื่อสาร	4.01	0.57	สูง
14. ท่านและคู่สื่อสารได้รับประโยชน์จากการสื่อสารทั้งสองฝ่าย	4.01	0.52	สูง
15. ท่านหลีกเลี่ยงการระบุถึงจุดอ่อนของคู่สื่อสาร	4.00	0.67	สูง
16. ท่านจัดลำดับขั้นตอนของข้อมูลข่าวสารอย่างดีก่อนสื่อสาร	3.94	0.53	สูง
17. ท่านประเมินสถานการณ์และคู่สื่อสารก่อนเริ่มสื่อสาร	3.91	0.55	สูง
18. คู่สื่อสารมีความเชื่อถือในการให้ข้อมูลข่าวสารของท่าน	3.88	0.61	สูง
19. ท่านกำหนดเป้าหมายก่อนจะให้ข้อมูลข่าวสาร	3.88	0.60	สูง
20. ท่านให้ข้อมูลข่าวสารได้ครบถ้วนสมบูรณ์	3.86	0.56	สูง
21. ท่านมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวคู่สนทนาให้รับฟังอย่างมีประสิทธิภาพ	3.69	0.65	สูง
ทักษะในการรับข้อมูลข่าวสารที่ปราศจากการลำเอียง	3.92	0.31	สูง
22. ท่านตระหนักถึงสิ่งที่บิดเบือนข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับ	4.06	0.53	สูง
23. ท่านกลั่นกรองข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	4.05	0.47	สูง
24. ท่านใช้คำถามเพื่อยืนยันความเข้าใจของท่านต่อผู้ให้ข่าวสาร	3.92	0.59	สูง
25. ท่านทบทวนข้อมูลข่าวสารย้อนกลับแก่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารนั้น	3.88	0.59	สูง
26. ท่านมีความรอบคอบในการรับข้อมูลข่าวสาร	3.88	0.56	สูง
27. เมื่อยุติการสื่อสารท่านไม่ได้สรุปประเด็นให้ตรงกันกับผู้ที่ท่านสื่อสารด้วย	3.78	1.03	สูง
ทักษะการสื่อสารแบบเปิด	3.99	0.42	สูง
28. คู่สื่อสารของท่านสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย	4.12	0.59	สูง
29. ท่านสร้างบรรยากาศที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างอิสระ	4.04	0.54	สูง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ทักษะในการสื่อสาร	M	SD	ระดับ
ทักษะการสื่อสารแบบเปิด (ต่อ)			
30. การติดต่อสื่อสารของท่านเป็นไปได้อย่างราบรื่น	3.98	0.54	สูง
31. ข้อมูลข่าวสารของท่านมีความเหมาะสมตามกาลเทศะ	3.96	0.50	สูง
32. ท่านแสดงความคิดเห็นของท่านอย่างเป็นอิสระขณะสื่อสาร	3.88	0.65	สูง
โดยรวม	3.99	0.31	สูง

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยทักษะในการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($M = 3.99$ $SD = 0.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับสูงทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ทักษะในการฟัง ($M = 4.06$ $SD = 0.37$) รองลงมา ด้านทักษะในการสื่อสารแบบเปิด ($M = 3.99$ $SD = 0.42$) เมื่อพิจารณารายข้อ ท่านตั้งใจฟังเมื่อมีผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($M = 4.29$ $SD = 0.52$) และท่านมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวคู่สนทนาให้รับฟังอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($M = 3.69$ $SD = 0.65$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความสามารถจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย รายข้อ รายด้านและ โดยรวม ($n = 144$)

ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง	M	SD	ระดับ
การกระตุ้นให้เกิดการแข่งขัน			
1. ท่านจะไม่แจ้งปัญหาความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานให้บุคลากรในหน่วยงานของท่านรับทราบ	4.54	0.70	สูงมาก
2. ท่านไม่แสดงความคิดเห็นโต้แย้งเมื่อผู้ร่วมงานขอให้ท่านปฏิบัติในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง	4.13	1.09	สูง
3. ท่านสนับสนุนให้บุคลากรจัดทำโครงการงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ	4.07	0.68	สูง
4. ท่านให้ข้อมูลข่าวสารที่กระตุ้นให้บุคลากรตื่นตัวในการมุ่งมั่นพัฒนาการปฏิบัติงาน	4.06	0.52	สูง
5. ท่านมีการควบคุมระดับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	4.00	.64	สูง

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง	M	SD	ระดับ
การกระตุ้นให้เกิดการแข่งขัน (ต่อ)			
6. ท่านมีการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.74	0.74	สูง
7. ท่านจัดให้มีการหมุนเวียนงานในหน่วยงาน	3.68	0.84	สูง
8. ท่านมีการจัดให้บุคลากรได้เปลี่ยนกลุ่มทำงานหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ	3.60	0.75	สูง
9. ท่านมีการจัดบุคลากรที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาทำงานเป็นทีมเดียวกัน หรือมาทำกิจกรรมร่วมกัน	3.56	0.74	สูง
10. ท่านมักหากิจกรรมที่กระตุ้นให้บุคลากรแข่งขันกันทำงานได้อย่างเหมาะสม	3.35	0.65	ปานกลาง
การแก้ปัญหความขัดแย้ง	3.83	0.44	สูง
11. ท่านหลีกเลี่ยงการแก้ปัญหความขัดแย้งของบุคลากรในหน่วยงานของท่าน	4.28	1.02	สูง
12. ท่านนำข้อผิดพลาดในงานมาดำเนินการแก้ไขในที่ประชุม	4.20	0.67	สูง
13. ท่านสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อให้บุคลากรทำงานได้อย่างราบรื่นและปรองดอง	4.19	0.60	สูง
14. ท่านจัดให้บุคลากรในหอผู้ป่วยประชุมปรึกษาหารือในการหาแนวทางแก้ปัญหความขัดแย้งร่วมกัน	4.08	0.71	สูง
15. ท่านจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงานโดยการให้ทุกฝ่ายได้ผลประโยชน์ เสมอภาคกัน	4.08	0.63	สูง
16. ท่านเปิดโอกาสให้คู่กรณีพบปะกันในการอธิบายถึงปัญหาและทางออก/ การแก้ไขโดยตรงไปตรงมา	3.60	0.89	สูง
17. ท่านใช้วิธีลดความขัดแย้งโดยให้คู่กรณีตั้งเป้าหมายร่วมกัน	3.58	0.79	สูง
18. เมื่อเกิดปัญหความขัดแย้งขึ้นท่านใช้วิธีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร	3.28	0.99	ปานกลาง
19. ท่านใช้วิธีแยกคู่กรณีเพื่อยุติความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้	3.23	0.91	ปานกลาง
โดยรวม	3.85	0.38	สูง

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ย ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($M = 3.85$ $SD = 0.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับสูงทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการกระตุ้นให้เกิดการแข่งขัน ($M = 3.87$ $SD = 0.38$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงทุกข้อ ยกเว้นข้อท่านจะไม่แจ้งปัญหาความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานให้บุคลากรในหน่วยงานของท่านรับทราบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับสูงมาก ($M = 4.54$ $SD = 0.70$) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง ข้อท่านมักหากิจกรรมที่กระตุ้นให้บุคลากรแข่งขันกันทำงานได้อย่างเหมาะสม ($M = 3.35$ $SD = 0.65$) ข้อเมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นท่านใช้วิธีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรค่า ($M = 3.28$ $SD = 0.91$) และข้อท่านใช้วิธีแยกคู่กรณีเพื่อยุติความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ ($M = 3.23$ $SD = 0.99$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างทักษะในการสื่อสารกับความสามารถจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง ทักษะในการสื่อสารกับความสามารถจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวม

	ทักษะในการสื่อสาร	ความสามารถการจัดการความขัดแย้ง
ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง	.74**	.66**
ทักษะในการสื่อสาร		.69**

** ($p < .001$)

ตารางที่ 7 พบว่า ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสามารถในการจัดการความขัดแย้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($r = .66$) และทักษะในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสามารถในการจัดการความขัดแย้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($r = .69$)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณระหว่าง ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง ทักษะในการสื่อสารกับความสามารถจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย และสมการทำนายความสามารถจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ผู้วิจัยทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของข้อมูลครบตามเกณฑ์ที่จะใช้สถิติถดถอยพหุคูณ ดังนี้คือ

1. ตัวแปรต้นทั้ง 2 ตัวแปร เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Variables) วัดที่ระดับ Interval และมีการแจกแจงปกติ
2. Error Term (e) มีการแจกแจงปกติ เป็นอิสระต่อกัน (Independence) ไม่เกิด Autocorrelation ซึ่งสามารถทดสอบโดยการหา Durbin - Watson ค่าที่ปกติจะอยู่ในช่วง 1.8 - 2.2 (จุฬาลักษณ์ บารมี, 2550) แสดงว่า Errors ของตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน ไม่มี Autocorrelation สำหรับการวิเคราะห์ครั้งนี้ได้ค่า Durbin - Watson เท่ากับ 2.02
3. จำนวนกลุ่มตัวอย่างมากพอ (n) ซึ่งจากสูตรการคำนวณของ Tabachnick and Fidell (1989) ที่เสนอว่าอย่างน้อยต้องมีจำนวน Case เป็น 50 เท่า ของจำนวนตัวแปรต้น สำหรับ Stepwise Regression ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนตัวแปรต้น 2 ตัวแปร จึงต้องการกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 100 คน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 144 คน จึงมีจำนวนที่พอเพียง
4. ตัวแปรอิสระต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) ทำการทดสอบโดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' Correlation Coefficients) ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันมากกว่า .85 (จุฬาลักษณ์ บารมี, 2550) ถือว่าตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กันมาก ซึ่งการวิจัยนี้ได้แก่ ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง กับทักษะในการสื่อสาร ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ .74
5. ไม่มี Outliers
6. Homoscedasticity

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับความสามารถจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยวิธีถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ตัวแปรพยากรณ์	b	Beta	t
ทักษะในการสื่อสาร	.542	.451	5.232
ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง	.376	.326	3.784
ค่าคงที่ .148, $R^2 = .527$, Adjust $R^2 = .521$, $F(1,141) = 14.322^{**}$			

** ($p < .001$)

จากตารางที่ 8 พบว่า ทักษะในการสื่อสารและภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ [$F(1,141) = 14.322$, $p < .001$] โดยตัวแปรทั้งสอง สามารถอธิบายความแปรปรวนของความสามารถจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ (R^2) 52.7 %

เมื่อพิจารณาจะพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายสูงสุด คือ ทักษะในการสื่อสาร ($Beta = .451$) รองลงมา คือ ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง ($Beta = .326$) ผลการศึกษาสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

1. สมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย = $0.148 + 0.542$ ทักษะในการสื่อสาร + 0.376 ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง

2. สมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{\text{ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง}} = .451 Z_{\text{ทักษะในการสื่อสาร}} + .326 Z_{\text{ภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่าง}}$$