

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาโรงพยาบาลสังกัดรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา และผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลสังกัดรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลสังกัดรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง
5. เพื่อสร้างสมการทำนายผลการปฏิบัติงาน จากตัวแปรบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ และ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาลสังกัดรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งช่วงปีงบประมาณ 2550 จำนวน 214 คน จากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของยามานะ (Yamane,1973) จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 180 คน ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 214 ฉบับ เนื่องจากในการเก็บข้อมูลอาจมีการสูญหายหรือแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 168 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 4 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ส่วนที่ 2 เป็นแบบประเมินบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ ที่ผู้วิจัยแปลจากแบบประเมินลักษณะบุคคลสร้างสรรค์ชื่อ “How Creative Are You?” สร้างโดย Raudsepp (1999) และพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทของไทย ส่วนที่ 3 เป็นแบบประเมินพฤติกรรมการเผชิญปัญหา ที่แปลและพัฒนาจากแบบประเมินของคาร์เวอร์ ไชเยอร์ และไวน์ทรอบ (Carver,Scheier and Weintraub,1989) โดยรองศาสตราจารย์สุภาพรรณ โคตรจรัส (2539) ส่วนที่ 4 เป็นแบบประเมินการปฏิบัติงานของรัฐวิสาหกิจต้นสังกัด ส่วนนี้ให้หัวหน้างานของกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science: SPSS for Windows) เพื่อคำนวณค่าทางสถิติ คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยสถิติ LSD การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression)

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 168 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุเฉลี่ย 38.83 ปี โดยอยู่ในช่วงอายุ 21 - 35 ปี มากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 - 5 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาคือ 11-15 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 และอยู่ในสายงานวิชาชีพ 91 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2

2. บุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์

จากการวิเคราะห์บุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์เฉลี่ยเท่ากับ 37.68 จากการจัดกลุ่มบุคคลสร้างสรรค์ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ จัดได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ในระดับปานกลาง มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 กลุ่มที่มีบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ในระดับดี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และกลุ่มที่มีบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ในระดับต่ำมีจำนวนเพียง 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3

3. พฤติกรรมการเผชิญปัญหา

จากการศึกษาพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาสูงสุด คือ มีคะแนนรวมพฤติกรรม

การเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหาเฉลี่ย 29.29 รองลงมาคือ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา คะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 27.52 และใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาน้อยสุด คะแนนรวมเฉลี่ย 19.35 โดยวิธีการเผชิญปัญหาที่ใช้บ่อย 5 ลำดับแรกคือ การยอมรับ (3.26) การวางแผน (3.17) การลงมือกระทำ การแก้ปัญหา (3.16) การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต (3.04) การค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือ (2.99) และใช้วิธีการปฏิเสธน้อยที่สุด (1.58) โดยตัวเลขในวงเล็บหมายถึงคะแนนเฉลี่ยของแต่ละวิธีการเผชิญปัญหา

4. ผลการปฏิบัติงาน

การรวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลการปฏิบัติงานเฉลี่ยเท่ากับ 88.52 คะแนน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคะแนนประเมินในระดับดี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมา มีคะแนนประเมินในระดับดีมาก จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 และอยู่ในระดับปานกลางน้อยที่สุดจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้สรุปผลการทดสอบสมมติฐานตามตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีบุคลิกภาพมิตีสร้างสรรค์ต่างกัน	
1.1 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีบุคลิกภาพมิตีสร้างสรรค์ต่างกัน	ยอมรับ
1.2 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีบุคลิกภาพมิตีสร้างสรรค์ต่างกัน	ปฏิเสธ
1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีบุคลิกภาพมิตีสร้างสรรค์ต่างกัน	ปฏิเสธ
1.4 พนักงานที่มีลักษณะงานต่างกันมีบุคลิกภาพมิตีสร้างสรรค์ต่างกัน	ปฏิเสธ

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
<p>2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาต่างกัน</p> <p>2.1 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาต่างกัน</p> <p>2.1.1 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหาต่างกัน</p> <p>2.1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหาต่างกัน</p> <p>2.1.3 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาแตกต่างกัน</p>	<p>ปฏิบัติ</p> <p>ปฏิบัติ</p> <p>ปฏิบัติ</p>
<p>2.2 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาต่างกัน</p> <p>2.2.1 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหาต่างกัน</p> <p>2.2.2 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหาต่างกัน</p> <p>2.2.3 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาต่างกัน</p>	<p>ปฏิบัติ</p> <p>ปฏิบัติ</p> <p>ปฏิบัติ</p>
<p>2.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาต่างกัน</p>	
<p>2.3.1 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน</p> <p>2.3.2 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหาต่างกัน</p> <p>2.3.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาต่างกัน</p>	<p>ยอมรับ</p> <p>ยอมรับ</p> <p>ปฏิบัติ</p>

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
<p>2.4 พนักงานที่มีลักษณะงานต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาต่างกัน</p> <p>2.4.1 พนักงานที่มีลักษณะงานต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหาต่างกัน</p> <p>2.4.2 พนักงานที่มีลักษณะงานต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหาต่างกัน</p> <p>2.4.3 พนักงานที่มีลักษณะงานต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหาต่างกัน</p>	<p>ปฏิเสธ</p> <p>ปฏิเสธ</p> <p>ปฏิเสธ</p>
<p>3. บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน</p>	<p>ปฏิเสธ</p>
<p>4. พฤติกรรมการเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน</p> <p>4.1 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน</p> <p>4.2 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน</p> <p>4.3 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน</p>	<p>ปฏิเสธ</p> <p>ปฏิเสธ</p> <p>ปฏิเสธ</p>
<p>5. บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา</p> <p>5.1 บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา</p> <p>5.2 บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา</p> <p>5.3 บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา</p>	<p>ยอมรับ</p> <p>ยอมรับ</p> <p>ปฏิเสธ</p>

อภิปรายผลการวิจัย

1. บุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ของกลุ่มประชากร

จากการศึกษาบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานประจำของโรงพยาบาลสังกัดรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานมีคะแนนบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์เฉลี่ยเท่ากับ 37.68 กล่าวได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ในระดับปานกลาง คือ มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 กลุ่มที่มีบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ในระดับดี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และกลุ่มที่มีบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ในระดับต่ำมีจำนวนเพียง 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และเมื่อวิเคราะห์เฉพาะคุณลักษณะของบุคคล จากการให้กลุ่มตัวอย่างเลือกคำบรรยายคุณลักษณะที่ตรงกับตัวเองมากที่สุด 10 ลักษณะพบว่าคุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุด 5 ลำดับแรกคือ ระมัดระวังไม่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกไม่ดี (53.6%) อยู่กับความเป็นจริง (50.6%) เข้าใจผู้อื่น (50%) ยึดถือข้อเท็จจริง (46.4%) และเปิดเผย (45.2%) ขณะที่เลือกคุณลักษณะที่โดดเด่นของบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ คือ คิด, ทำอะไรใหม่ๆ (16.1%) ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ (15.5%) หลากหลายรอบด้าน (8.3%) เป็นแหล่งข้อมูล (7.7%) กล้าหาญ (4.2%) ค่อนข้างน้อย และลักษณะเรียกร่องตนเองไม่มีผู้เลือกเลย จึงอาจกล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างไม่ได้มีบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ที่โดดเด่น ซึ่งอาจเป็นเพราะธรรมชาติของอาชีพ และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ ศรีเวื่อนแก้วกังวาล (2544) ที่ได้อธิบายบุคลิกลักษณะที่โดดเด่นของผู้ทำงานด้านสุขภาพว่า เป็นคนที่เสียสละเต็มที่ต่อหน้าที่ เป็นผู้ให้ เน้นรายละเอียด ชยัน ยึดมั่นในกรอบ ระเบียบแบบแผน รักษาวัฒนธรรม และชนบประเพณี จัดระบบ ระเบียบ กล่าวอีกนัยว่าเป็นกลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบESFJ จากการจำแนกบุคลิกภาพตามแนวทฤษฎีบุคลิกภาพของ Myers&Briggs คือมีลักษณะชอบช่วยเหลือผู้อื่น ให้คุณค่าความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล รักษาหัวใจผู้อื่น พฤติกรรมในการทำงานในองค์การของคนกลุ่มนี้ จะทำงานเข้ากับผู้อื่นได้ดี โดยเฉพาะการทำงานเป็นทีม สนใจความต้องการและความจำเป็นของคนอื่น ทำงานเสร็จตามเวลาและทำอย่างถูกต้อง เคารพกฎระเบียบและผู้มีอำนาจ จัดการกับเรื่องราววันต่อวันอย่างมีประสิทธิภาพ

2. พฤติกรรมการเผชิญปัญหา

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.93 พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุน

การแก้ปัญหาในระดับสูง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 และใช้พฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาในระดับต่ำ คะแนนเฉลี่ย 1.93 และเมื่อพิจารณาถึงวิธีการเผชิญปัญหาย่อยของพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้การเผชิญปัญหาสูงสุด 5 ลำดับแรกคือ การยอมรับ ($\bar{x}=3.26$) การวางแผน ($\bar{x}=3.17$) การลงมือกระทำการแก้ปัญหา ($\bar{x}=3.16$) การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต ($\bar{x}=3.04$) การค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือ ($\bar{x}=2.99$) ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงานของโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นความตาย การทำงานของพนักงานต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสำคัญ การยอมรับว่ามีปัญหาเกิดขึ้น การวางแผนการทำงาน การลงมือกระทำการแก้ปัญหา การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการแก้ปัญหา เป็นกระบวนการทำงานสำคัญที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลต้องยึดปฏิบัติ ทำให้พบว่าคะแนนเฉลี่ยของวิธีการแก้ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ การที่พนักงานมีการใช้พฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหาในระดับสูง กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างใช้การยอมรับเพื่อยอมรับว่าปัญหานั้นได้เกิดขึ้นจริง แล้วจึงวางแผน คิดหาวิธีการที่จะจัดการกับปัญหา ตลอดจนหาข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและคำแนะนำจากบุคคลอื่น จากนั้นลงมือกระทำการแก้ปัญหา มองปัญหานั้นในทางที่ดีเพื่อลดความกดดันทางอารมณ์ที่กดดันอยู่ และใช้พฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาคือการปฏิเสธ การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด ในระดับต่ำ แสดงว่าพนักงานประเมินว่าปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่จัดการได้ และหากประเมินว่าปัญหานั้นจัดการไม่ได้ก็สามารถใช้พฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาที่มุ่งเน้นการปรับที่อารมณ์ได้ บ่งบอกว่ากลุ่มตัวอย่างใช้พฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนผลการปฏิบัติงานเฉลี่ยเท่ากับ 88.52 คะแนน ส่วนใหญ่มีคะแนนประเมินในระดับดี ($\bar{x}=85.71$) มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมา มีคะแนนประเมินในระดับดีมาก ($\bar{x}=92.31$) จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 และอยู่ในระดับปานกลางน้อยสุดจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนประเมินค่อนข้างสูง ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากลักษณะงานของโรงพยาบาลเป็นงานที่ต้องทำงานร่วมกัน และมีผลสำเร็จของงานร่วมกัน จึงทำให้คะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานเกาะกลุ่มใกล้เคียงกัน

และการที่โรงพยาบาลเป็นส่วนหนึ่งของรัฐวิสาหกิจ ทำให้คะแนนประเมินที่ได้ต้องนำไปเปรียบเทียบกับส่วนงานอื่นของรัฐวิสาหกิจต้นสังกัด จึงทำให้หัวหน้างานจำเป็นต้องประเมินในระดับสูง เพื่อให้สามารถแข่งขันกับฝ่ายอื่นๆได้

4. การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ลักษณะส่วนบุคคลกับบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์

อายุกับบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์

จากการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ต่างกัน และพนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี และอายุ 45-60 มีบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์สูงกว่า โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า ช่วงอายุ 36-45 ปี เป็นวัยที่มีทั้งกำลังกายและกำลังความคิด กำลังแสวงหาประสบการณ์และความก้าวหน้าในชีวิต ประารถนาที่จะได้รับการยอมรับ รวมถึงมีการสะสมทักษะ ความรู้ เทคนิค และศิลปะในการทำงานในระดับหนึ่งแล้ว จึงมีความพร้อมที่จะเปิดรับประสบการณ์ใหม่ๆ และกล้าที่จะคิดที่จะคิด หรือทำสิ่งใหม่ๆ ยอมรับความเสี่ยงต่างๆได้ดีกว่า ขณะที่เมื่ออายุมากขึ้นจะมีความมั่นคงในชีวิต และสุขุมมากขึ้น มีความคงที่ของพฤติกรรมมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงของผู้ใหญ่วัยนี้ จึงช้ากว่า นอกจากนี้ งานวิจัยของพริ้มเพรา ดิษยวณิช และ วิถี พานิชพันธ์ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน อายุระหว่าง 6 – 60 ปี เครื่องมือที่ใช้วัดระดับความคิดสร้างสรรค์เป็นแบบทดสอบที่พัฒนามาจากแบบทดสอบบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ของ Victor Serebriakoff ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใหญ่ตอนต้น (21-40 ปี) มีความคิดสร้างสรรค์สูงกว่ากลุ่มผู้ใหญ่ตอนกลาง(41-60 ปี) เช่นเดียวกับ ซิมอนตัน (Simonton อ้างใน วีรพล แสงปัญญา,2546,น.71) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผลงานการสร้างสรรค์กับอายุมีความสัมพันธ์ในเชิงโค้งเดี่ยว (Single-Peak Curvilinear) โดยผู้สร้างสรรค์จะสร้างผลงานได้ดีที่สุดในช่วงอายุ 30 – 40 ปี แล้วค่อยๆลดลง จึงอาจสรุปได้ว่าอายุต่างกันมีบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ต่างกัน

อายุงานกับบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์

ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความแตกต่างของบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ระหว่างพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากลักษณะงานโรงพยาบาลมีลักษณะที่ต้องส่งต่อ

ผลงานให้กันและกัน มีผลสำเร็จของงานร่วมกัน ทำให้พนักงานต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงการมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ระหว่างการทำงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้และเลียนแบบพฤติกรรมในการทำงาน เป็นเหตุให้พนักงานมีการสั่งสมค่านิยมในการทำงาน และหล่อหลอมให้มีบุคลิกภาพที่ใกล้เคียงกันได้ นอกจากนี้ งานวิจัยของ นิรมล พิมน้ำเย็น (2546) พบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลิตผลของความคิดสร้างสรรค์ของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จึงอาจกล่าวได้ว่าพนักงานที่มีอายุงานต่างกันไม่มีความแตกต่างของบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์

สถานภาพสมรสกับบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ไม่มีความแตกต่างของบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดว่าผู้ที่สมรสน่าจะมีบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์สูงกว่าเนื่องจากการมีชีวิตสมรสเปรียบเสมือนมีโจทย์ที่ต้องแสวงหาคำตอบตลอดเวลาเพื่อประคับประคองชีวิตคู่รวมถึงการเลี้ยงดูบุตร ผู้ที่สมรสจึงเป็นคนที่เป็แหล่งข้อมูลรู้หลากหลายรอบด้าน ช่างสังเกต คิดวิธีการใหม่ๆ เพื่อการดูแลประคับประคองครอบครัว แต่การที่ผลการวิจัยไม่พบว่ามีความแตกต่างของบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ระหว่างคนที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากคนโสดมีเวลาว่างมากกว่าคนที่มีความครอบครัวหรือคนที่เคยมีความครอบครัวและมีภาระรับผิดชอบน้อยกว่า จึงสามารถใช้เวลาเพื่อการทำสิ่งที่ตนพอใจ อุทิศเวลาให้กับสิ่งที่สนใจ กล้าเสี่ยงและยอมรับความผิดพลาดได้มากกว่า จึงทำให้ทั้งคนโสดและคนมีความครอบครัวต่างก็มีลักษณะบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ที่โดดเด่นคนละด้าน เมื่อมองภาพรวมจึงไม่แตกต่างกัน และเมื่อทำการวิเคราะห์รายข้อคำถามเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ก็พบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มในแต่ละข้อคำถามด้วยเช่นกัน จึงทำให้สรุปได้ว่าไม่มีความแตกต่างของบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ระหว่างพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

ลักษณะงานกับบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ไม่มีความแตกต่างของบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ระหว่างกลุ่มที่มีลักษณะงานต่างกัน จากการศึกษา อารี พันธุ์มณี (2543) อธิบายว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นคุณลักษณะที่มีอยู่ในตัวทุกคนและสามารถส่งเสริมให้พัฒนาได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในทางตรงคือ การฝึกอบรม ในทางอ้อมคือการสร้างสภาพบรรยากาศและการจัดการสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมความเป็นอิสระในการเรียนรู้ และแอดเลอร์ (Adler, อ้างถึงใน วิภาพร มาพบสุข, 2540, น.386) กล่าวว่านอกจากอิทธิพลของครอบครัวแล้ว อิทธิพลของสังคมและ

สิ่งแวดล้อมมีส่วนสำคัญต่อการสร้างบุคลิกภาพ ดังนั้นจึงอาจเป็นไปได้ว่าการที่โรงพยาบาลที่เป็นกรณีศึกษา กำลังอยู่ในช่วงการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ในโครงการพัฒนาคุณภาพและการประเมินรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ซึ่งเน้นให้มีการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นในโรงพยาบาล จึงมีการฝึกอบรมและการรณรงค์ในด้านต่างๆ ให้กับพนักงานทุกระดับ ทำให้มีการหล่อหลอมขัดเกลาพนักงานของโรงพยาบาลให้มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติทีละเล็กทีละน้อยจนกระทั่งเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมและบุคลิกภาพตามที่องค์กรคาดหวัง ดังนั้นจึงทำให้ไม่พบความแตกต่างของบุคลิกภาพมิติสรรค์ในกลุ่มที่มีลักษณะงานต่างกัน

4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

อายุกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาทั้งสามด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของรัชดา ไชยโยธา (2543) ที่พบว่า มีความแตกต่างของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหาของผู้คุมความประพฤติที่มีอายุต่างกัน และงานวิจัยของครองคณา สีขาว (2549) และ สุดารัตน์ หนูหอม (2544) ที่พบว่า พยาบาลที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดต่างกัน โดยที่พยาบาลที่มีอายุมากกว่าจะมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมต่ำกว่าพยาบาลที่มีอายุน้อย โดยอธิบายว่าพยาบาลที่มีอายุมากอาจจะผ่านการเผชิญปัญหาและสิ่งทีก่อให้เกิดความเครียดมากกว่า จึงมีแหล่งข้อมูลและวิธีการแก้ปัญหาที่ผ่านได้เห็นชีวิตมามากกว่า ทำให้สามารถทำใจและยอมรับสถานการณ์ต่างๆ ได้ง่ายกว่า สามารถเสริมสร้างกำลังใจให้ตนเองได้ดีกว่า มีการใช้อารมณ์น้อยลง แต่ผลการวิจัยครั้งนี้แตกต่างจากผลการวิจัยอื่น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า โรงพยาบาลที่เป็นกรณีศึกษาเป็นโรงพยาบาลสังกัดรัฐวิสาหกิจที่มีความมั่นคง เป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก และเป็นโรงพยาบาลสวัสดิการที่เน้นดูแลพนักงานและครอบครัว จำนวนผู้ให้บริการน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลทั่วไปอื่นๆ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงทั้งในด้านรายได้ การงาน และสวัสดิการ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีพื้นฐานที่ดี และมีความพร้อมในการรับมือกับปัญหาต่างๆ รวมถึง การที่พนักงานของโรงพยาบาลมีลักษณะเด่นในเรื่องความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ และความช่วยเหลือซึ่งกันและกันของพนักงาน ในการเปิดรับโอกาสในการพัฒนาใหม่ๆ ตลอดจนมีความใกล้ชิดระหว่างพนักงาน ทำให้สามารถเกื้อกูล การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทั้งในด้านการงาน และการใช้ชีวิต จึงทำให้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกันระหว่างพนักงานที่มีอายุน้อยและพนักงานที่มีอายุมาก

อายุงานกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ไม่มีความแตกต่างของพฤติกรรมการเผชิญปัญหา ระหว่างพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ อมรัตน์พันธ์ (2546) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องพฤติกรรมการเผชิญปัญหาระหว่างกลุ่มพนักงานที่มีอายุการทำงานที่ต่างกัน อย่างไรก็ตาม รัชดา ไชโยธา (2543) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเผชิญปัญหาของบุคคลปัจจัยหนึ่งคือ ประสบการณ์ในอดีต ที่จะช่วยให้บุคคลเรียนรู้ต่อความเครียดและปัญหาได้ดีขึ้น ทำให้เพิ่มความอดทนต่อความเครียด ซึ่งส่งผลดีต่อการเผชิญปัญหา และช่วยในการตัดสินใจเลือกวิธีที่เคยใช้ประสบความสำเร็จมาแล้วในอดีต เพื่อแก้ปัญหาในปัจจุบัน ซึ่งหากพิจารณาอายุงานเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างคือ เท่ากับ 13.2 ปี และพนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี จัดได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานนานพอที่จะเข้าใจวัฒนธรรมขององค์กรได้ดี เข้าใจกระบวนการทำงาน ปัญหาที่พบบ่อย ตลอดจนจนเห็นหรือรู้วิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ใกล้เคียงกัน ตลอดจนการจัดให้มีการปรึกษาหารือหรือเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอภายในหน่วยงาน ทำให้ทุกคนในหน่วยงานรับรู้ถึงวิธีการเผชิญปัญหาของผู้อื่นๆ ตลอดจนมีการแก้ปัญหาาร่วมกัน รวมถึงการมีโอกาสปรับทุกข์ ระบายความคับข้องใจ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นสาเหตุให้ผลการศึกษาคั้งนี้ไม่พบความแตกต่างของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาระหว่างกลุ่มที่มีอายุงานต่างกัน

สถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหาต่างกัน โดยกลุ่มที่มีสถานภาพโสดและกลุ่มสมรสมีความแตกต่างของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาทั้งสองด้านนี้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และกลุ่มที่เป็นโสดมีการใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาทั้งสองแบบนี้สูงกว่ากลุ่มสมรส สอดคล้องกับ ชัชสรวิญ เต็งพงศธร (2541) ที่พบว่ามีความแตกต่างของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของพนักงานโรงงานทอผ้า ระหว่างพนักงานที่เป็นโสดและสมรส โดยพนักงานที่เป็นโสดมีการจัดการกับปัญหาได้ดีกว่า ผู้วิจัยเห็นว่า น่าจะมีสาเหตุมาจาก คนโสดมีเวลาว่างมากกว่า ซึ่งสามารถที่จะใช้เวลาว่างนี้แสวงหาความเพลิดเพลินจากงานอดิเรก งานกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ งานการกุศล กิจกรรมทางศาสนา สามารถที่จะหารายได้พิเศษเพิ่มเติม และมีเวลาทุ่มเทให้กับการทำงาน และการแก้ปัญหาได้มากกว่า รวมถึงปัญหาที่พบในชีวิตอาจมีความซับซ้อนน้อยกว่าคนที่มีความเครียด นอกจากนั้นคนโสดยังอยู่กับครอบครัวที่จะสามารถให้คำปรึกษา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือต่างๆ สิ่งเหล่านี้ทำให้คนโสดสามารถหาแหล่งประโยชน์ทั้งภายใน

และภายนอก ที่จะสามารถนำมาใช้ในการกำจัดและเลือกวิธีในการเผชิญปัญหาได้มากกว่า

ลักษณะงานกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความแตกต่างของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาทั้งสามด้านระหว่างพนักงานที่มีลักษณะงานต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากลักษณะงานในโรงพยาบาลเป็นงานที่ต้องเผชิญปัญหาเกี่ยวกับความเจ็บป่วยตลอดเวลา และพนักงานทุกระดับต้องทำงานด้วยความระมัดระวังเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย ทำให้การทำงานของพนักงานทุกคนต้องตระหนัก มีสติ และรอบคอบ นอกจากนี้ การทำงานของพนักงานสายงานสนับสนุน เช่น พนักงานเภสัชกรรม ผู้ช่วยพยาบาล ก็เป็นการทำงานร่วมกันกับพนักงานสายวิชาชีพในหน่วยงานเดียวกันซึ่งทำงานภายใต้ระบบงานเดียวกัน และเมื่อมองถึงระบบงานของโรงพยาบาล จะเห็นว่ามึระบบงานหลากหลายที่พนักงานจะใช้ปรึกษาหารือเมื่อเกิดปัญหาขึ้น เช่น การส่งเวรของพยาบาล การจัดให้มีการประชุมภายในหน่วยงานประจำเดือน การประชุมวิชาการภายในโรงพยาบาล การประชุมข้ามสายงาน ตลอดจนมีช่องทางการส่งต่อปัญหาไปยังผู้บริหารหากปัญหานั้นเกินความสามารถของตัวเองและหน่วยงาน ดังนั้นพนักงานจะมีแหล่งข้อมูลหลากหลายที่จะช่วยให้พนักงานสามารถนำมาใช้ในประเมินปัญหาและเลือกวิธีการเผชิญปัญหา จึงอาจสรุปได้ว่าพนักงานที่มีลักษณะงานต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน

4.3 บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .036, p = .322$) และเมื่อนำข้อคำถามของแบบประเมินบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน พบว่ามีข้อคำถาม 3 ข้อที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เมื่อแก้ปัญหาฉันวิเคราะห์ปัญหาได้เร็วกว่าการรวบรวมข้อมูล ($r = .176, p = .011$) นักเขียนที่ใช้คำที่แปลกๆและไม่ธรรมดา ก็เพียงแต่ต้องการรอดตัวเอง ($r = .160, p = .019$) ฉันชอบคนที่มั่นใจเต็มร้อยกับข้อสรุปของตน ($r = .153, p = .024$) จะเห็นได้ว่า ข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญเป็นข้อคำถามที่มีความหมายทางลบของบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโรงพยาบาลไม่สอดคล้องกับการที่ต้องมีบุคลิกภาพมีอิทธิพลสูง และเมื่อรวมกับการให้กลุ่มตัวอย่างเลือกคุณลักษณะของบุคคลที่ตรงกับตัวเองมากที่สุด พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกคุณลักษณะที่โดดเด่น 5 อันดับแรกคือ ระมัดระวังไม่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกไม่ดี (53.6%) อยู่กับความเป็นจริง

(50.6%) เข้าใจผู้อื่น (50%) ยึดถือข้อเท็จจริง (46.4%) เปิดเผย (45.2%) ลักษณะเหล่านี้ไม่ได้เป็นบุคลิกภาพมิติสสร้างสรรค์ที่โดดเด่น จึงอาจกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ได้มีบุคลิกภาพมิติสสร้างสรรค์ที่โดดเด่น ซึ่งอาจเป็นธรรมชาติของงานโรงพยาบาล ดังที่ ศรีเรือน แก้วกังวาล (2544) อธิบายลักษณะนิสัยที่โดดเด่นของผู้ทำงานด้านสุขภาพว่า เป็นคนที่เสียสละเต็มที่ต่อหน้าที่ เป็นผู้ให้ เน้นรายละเอียด ขยัน ยึดมั่นในกรอบ ระเบียบแบบแผน รักษาวัฒนธรรม และขนบประเพณี จัดระบบระเบียบ อีกทั้งหัวข้อการประเมินผลการปฏิบัติงานจะประเมินครอบคลุมหลายด้าน เช่น การตรงต่อเวลา วินัยและความประพฤติ การรักษาทรัพย์สินส่วนรวม ซึ่งหัวข้อการประเมินนี้ขัดแย้งกับลักษณะเด่นของคนที่มีบุคลิกภาพมิติสสร้างสรรค์ ดังนั้นเมื่อมองในภาพรวมจึงไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพมิติสสร้างสรรค์กับผลการปฏิบัติงาน

4.4 พฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหาทั้งสามแบบไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการเผชิญปัญหาย่อยในแต่ละพฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงาน ก็ไม่พบวิธีการเผชิญปัญหาย่อยใดๆ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน อย่างไรก็ตามแม้ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ก็พบบความสัมพันธ์อยู่บ้าง และความสัมพันธ์นั้นมีทิศทางเดียวกับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ($r=.038, p=.623$ และ $r=.040, p=.604$ ตามลำดับ) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ในทิศทางลบกับผลการปฏิบัติงาน ($r=-.007, p=.932$) การที่ความสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกับสมมติฐานการวิจัย รวมทั้งการที่พนักงานมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ($\bar{x}=2.93$) พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา ($\bar{x}=2.75$) ในระดับสูง และมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาลด ($\bar{x}=1.93$) กล่าวได้ว่าพนักงานสามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างดีมีประสิทธิภาพ ส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน ดังจะเห็นได้จากการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคะแนนผลการปฏิบัติงานในระดับดี ($\bar{x}=85.71, n=89$) และระดับดีมาก ($\bar{x}=92.31, n=77$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา ปักษา(2546) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีการเผชิญปัญหาที่ดี จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

ด้วย การที่ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญปัญหากับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ อาจเนื่องจากว่า แม้ธรรมชาติของงานโรงพยาบาลจะมีปัญหาเฉพาะหน้าที่ต้องเผชิญมากมาย แต่การที่โรงพยาบาลอยู่ในโครงการพัฒนาคุณภาพและการประเมินรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ได้กำหนดให้มีการทบทวนการทำงานภายในหน่วยงานเป็นประจำ โดยผลของการทบทวนจัดทำเป็นแนวทางการทำงานหรือทำเป็นระเบียบปฏิบัติงานของหน่วยงาน มีการค้นหาปัญหาและความเสี่ยงต่างๆที่เกิดขึ้นแล้วหรือมีความเสี่ยงที่จะเกิดเพื่อหาวิธีการป้องกันการเกิดซ้ำ มีระบบการบริหารความเสี่ยงซึ่งกำหนดระดับความรุนแรงของปัญหาและระดับของการรายงานตามความรุนแรงของปัญหา รวมถึงการที่ลักษณะของโรงพยาบาลเป็นการทำงานที่ต้องมีการประสานงานกันของทุกสาขาอาชีพ บางครั้งปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาที่ข้ามหน่วยงานหรือข้ามสายงาน ปัญหาเหล่านี้ต้องอาศัยบุคคลหลายฝ่ายร่วมกันแก้ปัญหา ซึ่งในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีข้อกำหนดให้มีคณะทำงานหลายคณะขึ้นมาดูแลปัญหาเหล่านี้ เช่น ทีมนำทางคลินิก จะประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ ดูแลเรื่องการรักษาแบบสหสาขาวิชาชีพ องค์กรพยาบาล ดูแลมาตรฐานงานพยาบาล เป็นต้น ผลจากการทำงานของคณะทำงานต่างๆ ได้จัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติงานให้กับพนักงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าเมื่อพนักงานเผชิญกับปัญหา พนักงานจะสามารถใช้แหล่งข้อมูลต่างๆที่กล่าวมาข้างต้นเป็นตัวช่วยในการเผชิญปัญหา และหากพนักงานประเมินว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาที่เกินกว่าขอบเขตความสามารถหรืออำนาจของตนเอง ก็สามารถรายงานไปตามระบบเพื่อให้บุคคล หน่วยงาน หรือคณะทำงานอื่นๆช่วยแก้ปัญหา ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจึงไม่เด่นชัด เพราะปัญหาในงานบ่อยครั้งเป็นการแก้ปัญหาร่วมกันกับบุคคลอื่น

4.5 บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการสร้างสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .139, p = .036$) และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .295, p = .000$) แต่ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบระหว่างพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหากับบุคลิกภาพมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ($r = -.111, p = .076$) และเมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการ

เผชิญปัญหาบ่อยในแต่ละด้านของพฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ พบว่า วิธีการเผชิญปัญหาบ่อยของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหา คือ การวางแผน ($r = .152, p = .024$) การลงมือกระทำการแก้ปัญหา ($r = .152, p = .026$) และวิธีการเผชิญปัญหาบ่อยของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา คือ การมีอารมณ์ขัน ($r = .284, p = .000$) การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต ($r = .271, p = .000$) และ การยอมรับ ($r = .259, p = .000$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์อย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่วิธีการเผชิญปัญหาแบบอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ อธิบายได้ว่า เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา กลุ่มตัวอย่างจะยอมรับว่ามีปัญหาเกิดขึ้น เรียบรู้ที่จะอยู่กับปัญหา วางแผน คิดหาวิธีที่จะจัดการกับปัญหาให้ได้อย่างดีที่สุด ลงมือกระทำการแก้ปัญหานั้น และมองปัญหาที่เกิดขึ้นในทางที่ดี มีอารมณ์ขัน วิธีการเผชิญปัญหาเหล่านี้มีความสอดคล้องกับลักษณะของคนที่มีบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ กล่าวคือคนที่มีบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์จะเป็นคนที่ไวต่อปัญหา มองปัญหาในทางที่ดี มีอารมณ์ขัน ชอบเผชิญกับปัญหา สามารถหาหนทางหรือความคิดใหม่ๆที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาในที่สุด ไม่วิตกกังวลต่อความล้มเหลว ไม่ยอมล้มเลิกอะไรง่ายๆ นอกจากนี้การที่บุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์มีนิยามที่ใกล้เคียงกับบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์และแบบแสดงตัวของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ โดยคนที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์จะเป็นคนที่ไวต่ออารมณ์และความรู้สึก มีความสนใจกว้าง ชอบจินตนาการ สร้างสรรค์ ชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่และหลากหลาย และ คนที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว จะเป็นคนที่ใช้ชีวิตชีวา กระฉับกระเฉง ร่าเริง มองโลกในแง่ดี ชอบแสวงหาความตื่นเต้น และมีความมั่นใจ ซึ่งงานวิจัยของวิวัฒน์ อมรัตน์พันธ์ (2547) พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา และ สีนวล จำคำ (2544) พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัวและแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหา การที่วิธีการเผชิญปัญหาบ่อยบางวิธีของพฤติกรรมการเผชิญปัญหา มีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ และ ผลการวิจัยครั้งนี้มีความใกล้เคียงกับผลของงานวิจัยของวิวัฒน์ อมรัตน์พันธ์ (2547) และ สีนวล จำคำ (2544) ดังที่กล่าวมาข้างต้น จึงอาจสรุปได้ว่า บุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา

5. การสร้างสมการทำนายผลการปฏิบัติงานด้วยตัวแปรบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์และพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

ผลการวิจัยพบว่า ทั้งตัวแปรบุคลิกภาพมิตีสรรค์และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่มีอำนาจทำนายผลการปฏิบัติงานได้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเป็นได้ว่าโดยทั่วไปงานโรงพยาบาลต้องการพนักงานที่มีบุคลิกภาพมิติอื่น ๆ สูงมากกว่าการต้องการพนักงานที่มีบุคลิกภาพมิตีสรรค์ในระดับสูง จึงทำให้พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคะแนนรวมบุคลิกภาพมิตีสรรค์อยู่ในระดับปานกลาง และไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับการที่โรงพยาบาลได้มีการพัฒนาคุณภาพงานบริการ โดยการจัดให้มีการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ การค้นหาความเสี่ยงและโอกาสในการพัฒนาภายในหน่วยงาน การกำหนดระดับของปัญหาและระดับของการรายงาน การตั้งคณะทำงานสหสาขาวิชาชีพ เพื่อการรักษาอย่างองค์รวม มีการจัดทำแนวทางการทำงาน เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นปฏิบัติ ซึ่งเมื่อพนักงานมีปัญหา พนักงานสามารถใช้ระบบเหล่านี้ช่วยในการเผชิญปัญหา จนสามารถขจัดหรือบรรเทาปัญหานั้นได้ ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจึงไม่เด่นชัด เพราะปัญหาในงานบ่อยครั้งเป็นการแก้ปัญหาร่วมกันกับบุคคลอื่น และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญปัญหากับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นเมื่อนำตัวแปรทั้งสองไปวิเคราะห์การถดถอยเพื่อหาความสามารถในการทำนายผลการปฏิบัติงาน จึงไม่มีตัวแปรใดที่จะทำนายผลการปฏิบัติงานได้

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. จากข้อจำกัดเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทำให้ไม่สามารถนำคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานมาใช้ในการวิจัยได้ คะแนนผลการปฏิบัติงานในการวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินขึ้นใหม่ซึ่งอาจไม่ตรงกับคะแนนที่พนักงานได้รับจริง จึงอาจทำให้ไม่สะท้อนการทำงานจริงได้
2. การนำแบบสอบถามต่างประเทศมาใช้ การแปลต้องตรงกับความหมายเดิมของต้นฉบับ จึงอาจไม่สอดคล้องกับบริบทของไทย นอกจากนี้ข้อคำถามที่ใช้ในแบบประเมินอาจแตกต่างจากวิธีคิดในบริบทของสังคมไทย
3. ด้วยข้อจำกัดด้านเวลาทำให้ไม่สามารถประเมินองค์ประกอบทั้งสามของการสร้างสรรค์คือ บุคลิกลักษณะของคนที่มีการสร้างสรรค์ กระบวนการสร้างสรรค์ และผลิตผลการสร้างสรรค์ จึงอาจทำให้ผลการวิจัยที่ได้ไม่สมบูรณ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงระดับบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาล ซึ่งพบว่าโดยส่วนใหญ่พนักงานมีบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม การที่องค์กรต้องการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากผู้มาใช้บริการ และมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และความเป็นเลิศเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต พนักงานจำเป็นต้องมีศักยภาพในการสร้างสรรควิธีการทำงานใหม่ๆ ดังนั้นหากองค์กรเห็นว่าบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์น่าจะมีส่วนช่วยให้องค์กรพัฒนาต่อไปได้ องค์กรสามารถปรับเปลี่ยนวิธีคัดเลือกพนักงานโดยเพิ่มหัวข้อการประเมินบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ร่วมด้วย ขณะเดียวกันก็นำข้อมูลนี้สำหรับวางแผนการพัฒนา และฝึกอบรมให้กับพนักงานได้

2. ผลการวิจัยแสดงถึงรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของพนักงานระดับปฏิบัติการ ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหาในระดับสูง และแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาในระดับต่ำ ซึ่งจัดได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารควรรักษาระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาให้อยู่ในระดับสูงต่อไป

3. การที่ทั้งบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อาจเป็นได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรไม่ได้ขึ้นกับผลงานเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการประเมินเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง ทำให้คะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานเบี่ยงเบนจากที่เป็นจริง ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานอาจมีความแตกต่างระหว่างผู้ประเมิน องค์กรน่าจะมีการออกแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเที่ยงตรงมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาในกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะงานหรืออาชีพที่แตกต่างกันออกไป ตลอดจนศึกษาร่วมกับตัวแปรอื่นๆ

เช่น การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ คุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อเป็นการขยายแนวคิดในการศึกษาเรื่องดังกล่าวให้กว้างขวางขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์การ และในเชิงวิชาการต่อไป

2. ควรมีการสร้างแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง เพื่อที่จะผลการประเมินมีความเที่ยงตรงมากขึ้น

3. ควรมีการศึกษาองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ทั้งสามด้านเพื่อที่จะสามารถทำนายการปฏิบัติงานได้แม่นยำขึ้น

4. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ที่ได้รับกลับคืนมามีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์จำนวนมาก อาจเป็นเพราะแบบสอบถามที่แปลมาจากต้นฉบับข้อความอาจไม่สอดคล้องกับบริบทไทย หรือการสื่อความหมายอาจไม่ชัดเจน ยากกับการเข้าใจ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรพัฒนาภาษาสื่อความหมายให้เข้าใจง่ายขึ้น