

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร จำนวน 16 แห่ง โดยการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 178 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนทุกฉบับ เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วพบว่า ทุกฉบับมีความสมบูรณ์ จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ผลการวิเคราะห์จะนำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

ตอนที่ 3 การบริหารความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

ตอนที่ 1 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานอยู่ในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 97.2) ที่เหลือ 5 คนเป็นเพศชาย กลุ่มตัวอย่างเกือบครึ่งหนึ่งอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 49.4) และ 1 ใน 10 (ร้อยละ 10.11) อายุระหว่าง 41-50 ปี อายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 32.35 ปี ($\bar{X} = 32.35$, $SD = 5.605$) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 62.4) รองลงมา มีสถานภาพสมรสโสด (ร้อยละ 33.1) ส่วนน้อยที่มีสถานภาพสมรสหย่า (ร้อยละ 3.9) และหม้าย (ร้อยละ 0.6) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท 3 คน กลุ่มตัวอย่างกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 51.12) มีตำแหน่งอยู่ในระดับซี 5 และซี 6 อีก 3 ใน 10 (ร้อยละ 30.9) มีตำแหน่งอยู่ในระดับซี 7 ขึ้นไป ที่เหลือมีตำแหน่งอยู่ในระดับซี 3 และซี 4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 36.5) มีประสบการณ์การทำงานในวิชาชีพ 6 - 10 ปี รองลงมา มีประสบการณ์ 1-5 ปี

และ 11 – 15 ปี ตามลำดับ (ร้อยละ 35.96 และ 19.1 ตามลำดับ) ประสบการณ์การทำงานภายใต้ผู้บังคับบัญชาของหัวหน้าหอผู้ป่วยคนปัจจุบันอยู่ระหว่าง 1-5 ปี สูงถึง 8 ใน 10 (ร้อยละ 79.21) ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4. 1 คุณลักษณะของพยาบาลประจำการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(n=178)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	5	2.8
หญิง	173	97.2
รวม	178	100
อายุ		
22 – 30 ปี	71	39.89
31 – 40 ปี	88	49.4
41 – 50 ปี	18	10.11
51 ขึ้นไป	1	0.6
รวม	178	100
สถานภาพการสมรส		
โสด	59	33.1
คู่	111	62.4
หย่า	7	3.9
แยกกันอยู่	0	0
หม้าย	1	0.6
รวม	178	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(n=178)	ร้อยละ
วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	175	98.3
ปริญญาโท	3	1.7
รวม	178	100
ตำแหน่งปัจจุบัน พยาบาลวิชาชีพระดับ		
ตี่ 3 – ตี่ 4	32	17.98
ตี่ 5– ตี่ 6	91	51.12
ตี่ 7 ขึ้นไป	55	30.90
รวม	178	100
ประสบการณ์การทำงานในวิชาชีพ		
1 – 5 ปี	64	35.96
6 – 10 ปี	65	36.51
11 - 15 ปี	34	19.10
16 – 20 ปี	6	3.37
20 ปีขึ้นไป	9	5.06
รวม	178	100
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย		
ระหว่าง 1 – 5 ปี	111	62.4
6 – 10 ปี	44	24.7
11 – 15 ปี	17	9.6
16 – 20 ปี	5	2.8
21 ปีขึ้นไป	1	0.5
รวม	178	100

ตารางที่ 4. 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(n=178)	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงานของท่านภายใต้การบังคับ		
ปัญหาของหัวหน้าหอผู้ป่วยปัจจุบัน		
ระหว่าง 1 – 5 ปี	141	79.21
6 - 10 ปี	25	14.04
11 – 15 ปี	9	5.06
16 ปีขึ้นไป	3	1.69
รวม	178	100

ตอนที่ 2 พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

2.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมและรายด้าน

เมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.70$) รองลงมาคือ ด้านการสร้างภาพลักษณ์และความไว้วางใจ และการสร้างแรงบันดาลใจ ($\bar{X} = 3.66$ และ 3.50 ตามลำดับ) ส่วนด้านการมีทักษะในการใช้วาทศิลป์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.35$) โดย 3 ด้านแรกอยู่ในระดับสูง มีเพียงทักษะในการใช้วาทศิลป์ที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเกณฑ์ในการแปลผลใช้เกณฑ์ 3 ระดับ ได้แก่ พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยระดับต่ำคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1-2.49 พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยระดับปานกลางคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.5-3.49 ส่วนพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยระดับสูงคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.5-5 สาเหตุที่ใช้การแปลผลเพียง 3 ระดับเช่นนี้ เนื่องจากในการแบ่งพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็น 5 ระดับแล้วทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับวิธีการบริหารความขัดแย้งตามวัตถุประสงค์ข้อ 2.3 โดยใช้สถิติไคสแควร์ ปรากฏว่ามีเซลล์ที่มีความถี่คาดหวังต่ำกว่า 5 มากกว่า

ร้อยละ 20 ซึ่งเป็นการละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติไคสแควร์ จึงรวบรวมเซลล์ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเข้าด้วยกัน(ขุติ ภาษาและปาริชาติ กุ๊ช, 2550) กล่าวคือ ทำการรวบรวมพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูงมากและสูงให้เป็นสูง และพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่ำมากและต่ำให้เป็นต่ำ พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงมีเพียง 3 ระดับดังกล่าวข้างต้น ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายด้าน

พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
การกำหนดวิสัยทัศน์ร่วม	3.70	.683	สูง
การสร้างภาพลักษณ์และความไว้วางใจ	3.66	.757	สูง
การสร้างแรงบันดาลใจ	3.50	.712	สูง
การมีทักษะในการใช้วาทศิลป์	3.35	.829	ปานกลาง
รวม	3.55	.707	สูง

2.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมรายข้อ

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมซึ่งอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.70$) เป็นรายชื่อพบว่า พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยอธิบายเกี่ยวกับพันธกิจให้บุคลากรในหน่วยงานทราบโดยทั่วกันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.83$) รองลงมาคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยพยายามผลักดันทุกวิถีทางเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น และหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติการทุกอย่างเพื่อให้องค์การเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.82$ และ 3.78 ตามลำดับ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยถ่ายทอดค่านิยมที่เป็นของตนเองอย่างจริงจัง ($\bar{X} = 3.53$) ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วม จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
หัวหน้าหอผู้ป่วยอธิบายเกี่ยวกับพันธกิจให้บุคลากรในหน่วยงานทราบโดยทั่วกัน	3.83	.829	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยพยายามผลักดันทุกวิถีทางเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น	3.82	.803	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติการทุกอย่างเพื่อให้องค์การเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น	3.78	.839	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยพยายามทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์	3.75	.808	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นผู้ที่ประพาดิตนเป็นแบบอย่างและอยู่ในศีลธรรมอันดี	3.75	.938	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้นำในการกำหนดวิสัยทัศน์และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการมองอนาคตไว้	3.72	.795	สูง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
หัวหน้าหอผู้ป่วยกระตุ้นให้บุคลากร สามารถเข้าใจและปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ ที่มีคุณภาพสูงขึ้น	3.71	.916	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ความสามารถในการ สังเคราะห์ข้อมูลและปัญหาต่างๆ ในการพัฒนา วิสัยทัศน์	3.67	.813	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยมีค่านิยมในการปฏิบัติ งานเป็นของตนเองอย่างเหนียวแน่น	3.60	.805	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยช่วยให้บุคลากรสามารถ เข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง	3.58	.881	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยถ่ายทอดค่านิยมที่ เป็นของตนเองอย่างจริงจัง	3.53	.878	สูง
รวม	3.70	.751	สูง

2.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการสร้างภาพลักษณ์และความไว้วางใจเป็นรายข้อ

พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการสร้างภาพลักษณ์และความไว้วางใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างภาพลักษณ์และความไว้วางใจอยู่ในระดับสูงถึง 9 ข้อ อีก 3 ข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความซื่อสัตย์ และหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความมั่นใจในตนเองมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือหัวหน้าหอผู้ป่วยปรับปรุงการแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่นำเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง และหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่โอ้อวดความสามารถของตนเกินความเป็นจริง ($\bar{X} = 3.74$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยทำให้บุคลากรมีความไว้วางใจต่อตนเอง ($\bar{X} = 3.40$) ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการสร้างภาพลักษณ์และความไว้วางใจจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการสร้างภาพลักษณ์และความไว้วางใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความซื่อสัตย์	3.90	.909	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความมั่นใจในตนเอง	3.90	.961	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยปรับปรุงการแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ	3.84	.969	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่โอ้อวดความสามารถของตนเกินความเป็นจริง	3.74	.904	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่นำเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง	3.74	.904	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความเสียสละ	3.72	.955	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติตามคำพูดหรือข้อตกลงตามวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้	3.60	.833	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นตัวอย่างที่ดีในหน่วยงาน	3.59	.899	สูง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านการสร้างภาพลักษณ์และความไว้วางใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปรับปรุงกลวิธีและ พฤติกรรมการทำงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.59	.861	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยส่งเสริมให้บุคลากร มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	3.44	.876	ปานกลาง
หัวหน้าหอผู้ป่วยยึดหลักความต้องการ ของบุคลากรมากกว่าความต้องการของตนเอง	3.43	.943	ปานกลาง
หัวหน้าหอผู้ป่วยทำให้บุคลากรมีความไว้วางใจ ต่อตนเอง	3.40	.935	ปานกลาง
รวม	3.66	.757	สูง

2.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการสร้างแรงบันดาลใจ

พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการสร้างแรงบันดาลใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจอยู่ในระดับสูงถึง 9 ข้อ ที่เหลืออีก 5 ข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยกระตุ้นให้บุคลากรพัฒนาทักษะความสามารถให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมาคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงอารมณ์สอดคล้องกับความรู้สึกเสมอ และหัวหน้าหอผู้ป่วยมอบหมายงานตามความสามารถของแต่ละบุคคล ($\bar{X} = 3.63$ และ 3.62 ตามลำดับ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดซึ่งอยู่ในระดับปานกลางคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยทำให้บุคลากรรู้สึกว่าได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.33$) ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการสร้างแรงบันดาลใจจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
หัวหน้าหอผู้ป่วยกระตุ้นให้บุคลากรพัฒนาทักษะและความสามารถในการสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.65	.818	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงอารมณ์สอดคล้องกับความรู้สึกเสมอ	3.63	.912	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยมอบหมายงานตามความสามารถของแต่ละบุคคล	3.62	.781	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยมีอำนาจในตนเองตามธรรมชาติ ไม่ใช่อำนาจในตำแหน่ง	3.60	.959	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี	3.57	.843	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรในด้านการปฏิบัติงาน	3.56	.823	สูง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความสำคัญกับบุคลากรทั้งนอกและในเวลางาน	3.55	.857	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.54	.871	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยนำข่าวสารทางสังคมมาใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรอย่างเหมาะสม	3.53	.871	สูง
หัวหน้าหอผู้ป่วยไวต่อความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคลากร	3.38	.856	ปานกลาง
หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความผูกพันกับบุคลากร	3.37	.906	ปานกลาง
หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงออกทางอารมณ์ได้เหมาะสมกับกาลเทศะ	3.37	.925	ปานกลาง
หัวหน้าหอผู้ป่วยทำให้บุคลากรพึงพอใจ	3.34	.980	ปานกลาง
หัวหน้าหอผู้ป่วยทำให้บุคลากรรู้สึก	3.33	.849	ปานกลาง
ว่าได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในการปฏิบัติงาน			
รวม	3.50	.713	สูง

2.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการมีทักษะในการใช้วาทศิลป์รายข้อ

พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีทักษะในการใช้วาทศิลป์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีทักษะในการใช้วาทศิลป์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้วาจาที่เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละระดับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด ($\bar{X}=3.48$) รองลงมาคือหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้มีวาทศิลป์(การใช้คำพูดที่ถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะ) ในการติดต่อสื่อสาร และหัวหน้าหอผู้ป่วยอธิบายเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานโดยการเปรียบเทียบและเล่าเรื่องราวเพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ($\bar{X}=3.43$ และ 3.41 ตามลำดับ) โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยทำให้บุคลากรมีอารมณ์แจ่มใสมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=3.20$) ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4. 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการมีทักษะในการใช้วาทศิลป์ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการมีทักษะในการใช้วาทศิลป์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้วาจาที่เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละระดับ	3.48	.958	ปานกลาง
หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้มีวาทศิลป์(การใช้คำพูดที่ถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะ)ในการติดต่อสื่อสาร	3.43	1.051	ปานกลาง
หัวหน้าหอผู้ป่วยอธิบายเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานโดยการเปรียบเทียบและเล่าเรื่องราวเพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้	3.41	.874	ปานกลาง
หัวหน้าหอผู้ป่วยอธิบายในสิ่งที่บุคลากรไม่เข้าใจ และเข้าถึงความสำคัญในบางเรื่องอย่างเหมาะสม	3.40	.976	ปานกลาง
หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถใช้เทคนิคการพูดที่เหมาะสมเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้	3.39	.958	ปานกลาง

ตารางที่ 4. 6 (ต่อ)

ด้านการมีทักษะในการใช้วาทศิลป์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
หัวหน้าหอผู้ป่วยอธิบายเกี่ยวกับสิ่งที่ เป็นนามธรรมให้บุคลากรเข้าใจอย่างเป็น รูปธรรม	3.37	.900	ปานกลาง
หัวหน้าหอผู้ป่วยมีทักษะการพูดที่ดีทำให้ บุคลากรผูกพันทางใจต่อตนเอง	3.30	1.045	ปานกลาง
หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสามารถในการ สร้างแรงบันดาลใจเพื่อให้บุคลากรยึดมั่นใน วิสัยทัศน์	3.30	.924	ปานกลาง
หัวหน้าหอผู้ป่วยกระตุ้นบุคลากรโดยใช้ วาทศิลป์การเล่าเรื่องราวที่เหมาะสมกับ วัฒนธรรม	3.28	.837	ปานกลาง
หัวหน้าหอผู้ป่วยทำให้บุคลากรมีอารมณ์ รื่นเริงแจ่มใส	3.20	1.058	ปานกลาง
รวม	3.35	.829	ปานกลาง

ตอนที่ 3 การบริหารความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

จากการวิเคราะห์การบริหารความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยใช้เกณฑ์การแปลผลของการบริหารความขัดแย้งแต่ละวิธี ผู้วิจัยรวมคะแนนรายชื่อของการบริหารความขัดแย้งแต่ละวิธี แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย วิธีใดมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดถือว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งวิธีนั้น เช่น ค่าเฉลี่ยของการบริหารความขัดแย้งโดยวิธีการหลีกเลี่ยงเท่ากับ 3 ค่าเฉลี่ยของวิธีการบริหารความขัดแย้งแบบไกล่เกลี่ยเท่ากับ 3.25 ค่าเฉลี่ยของวิธีการบริหารความขัดแย้งแบบเอาชนะเท่ากับ 2.9 ค่าเฉลี่ยของวิธีการบริหารความขัดแย้งแบบประนีประนอมเท่ากับ 3.3 และค่าเฉลี่ยของวิธีการบริหารความขัดแย้งแบบการร่วมมือเท่ากับ 3.5 จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยของวิธีการบริหารความขัดแย้งที่มีค่าสูงสุดคือ การบริหารความขัดแย้งแบบการร่วมมือ แสดงว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งแบบร่วมมือ เป็นต้น จากการวิเคราะห์การบริหารความขัดแย้งของ

หัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร เลือกวิธีการบริหารความขัดแย้งแบบร่วมมือมากที่สุด (ร้อยละ 33.15) รองลงมาได้แก่ การไกล่เกลี่ย (ร้อยละ 21.35) วิธีการประนีประนอม (ร้อยละ 17.41) และการเอาชนะ (ร้อยละ 14.61) ตามลำดับ ส่วนน้อยที่ใช้วิธีการหลีกเลี่ยง (ร้อยละ 13.48) ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของวิธีการบริหารความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย
โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร

วิธีการบริหารความขัดแย้ง	จำนวน	ร้อยละ
การร่วมมือ	59	33.15
การไกล่เกลี่ย	38	21.35
การประนีประนอม	31	17.41
การเอาชนะ	26	14.61
การหลีกเลี่ยง	24	13.48
รวม	178	100

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหาร ความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารความขัดแย้งโดยใช้สถิติไคสแควร์ พบว่า พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับการบริหารความขัดแย้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Cramer's V = 0.304 ซึ่งหมายความว่า พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับการบริหารความขัดแย้งในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงแต่ละระดับกับวิธีการบริหารความขัดแย้ง พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับสูงส่วนใหญ่ (ร้อยละ 40.57) ใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งแบบร่วมมือ รองลงมาเป็นวิธีไกล่เกลี่ย ประนีประนอม หลีกเลี่ยง และแบบเอาชนะตามลำดับ (ร้อยละ 25.47, 18.86, 10.38 และ 4.72 ตามลำดับ) ส่วนหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับปานกลางส่วนใหญ่ (ร้อยละ 29.17) ใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งแบบร่วมมือ รองลงมาเป็นวิธีเอาชนะ ไกล่เกลี่ย หลีกเลี่ยง และประนีประนอมตามลำดับ (ร้อยละ 25.00, 18.75, 16.67, และ 10.42 ตามลำดับ)

ส่วนหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับต่ำส่วนใหญ่ (ร้อยละ 37.5) ใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งแบบเอาชนะ รองลงมาเป็นวิธีประนีประนอม หลีกเลียง ไกล่เกลี่ย และแบบร่วมมือ (ร้อยละ 25.00, 20.83, 8.33 และ 8.33 ตามลำดับ) ดังแสดงในตาราง 4.8

ตารางที่ 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับของพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับวิธีการบริหารความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร

พฤติกรรม ผู้นำการ เปลี่ยนแปลง	การบริหารความขัดแย้ง						Cramer's V	χ^2	p
	หลีกเลียง	ไกล่เกลี่ย	เอาชนะ	ประนี ประนอม	ร่วมมือ	รวม			
	(จำนวน/ ร้อยละ)	(จำนวน/ ร้อยละ)	(จำนวน/ ร้อยละ)	(จำนวน/ ร้อยละ)	(จำนวน/ ร้อยละ)	(จำนวน/ ร้อยละ)			
สูง	11/(10.38)	27/(25.47)	5/(4.72)	20/(18.86)	43/(40.57)	106/(59.55)	.304	32.959	<.05
ปานกลาง	8/(16.67)	9/(18.75)	12/(25.00)	5/(10.42)	14/(29.17)	48/(26.97)			
ต่ำ	5/(20.83)	2/(8.33)	9/(37.5)	6/(25.00)	2/(8.33)	24/(13.48)			
รวม	24/(13.48)		38/(21.35)	26/(14.61)	31/(17.42)	59/(33.15)			

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร มีความสัมพันธ์กับวิธีการบริหารความขัดแย้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูงและปานกลางนิยมใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งแบบร่วมมือ แต่หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงในระดับต่ำนิยมใช้วิธีการบริหารความขัดแย้งแบบเอาชนะ