



สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย(Descriptive) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคลกับความสามารถในการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 7 แห่ง โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกศัลยกรรมกระดูก แผนกหอผู้ป่วยหนัก แผนกสูติ-นรีเวชกรรม แผนกตาหูคอ จมูก แผนกผู้ป่วยนอก กลุ่มตัวอย่าง คือหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 215 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 465 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 4 ชุด ได้แก่แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย และแบบสอบถามความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะตัวอย่างประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ ตัวอย่างประชากรเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยอภิปรายโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรพหุคูณและตัวแปรเกณฑ์ ปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วยเสนอเป็นค่าความถี่และค่าร้อยละ รายละเอียดดังนี้

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ใช้ในการศึกษาเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.8 ส่วนน้อยมีอายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.9 ไม่พบหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.8 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 22.3 ส่วนน้อยมีการศึกษาอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรคิดเป็นร้อยละ 1.9

สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าหอผู้ป่วย ส่วนใหญ่สถานภาพสมรสคู่ คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือสถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 27 และส่วนน้อยที่มีสถานภาพสมรสหม้าย หย่า และแยกกันอยู่

ประสบการณ์การทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาคือ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.5 ส่วนน้อยที่สุด คือ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.1

แผนกที่ปฏิบัติงาน แผนกที่กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติงานอยู่มากที่สุด คือ หอผู้ป่วยแผนกศัลยกรรม คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาคือ หอผู้ป่วยแผนกสูติ-นรีเวชกรรม หอผู้ป่วยอายุรกรรม หอผู้ป่วยแผนกศัลยกรรมกระดูก หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม หอผู้ป่วยแผนกตา หู คอ จมูก หอผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยหนัก และแผนกผู้ป่วยนอก คิดเป็นร้อยละ 16.3, 15.8, 10.2, 8.8, 7.4, 7.0, 4.7 ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือหอผู้ป่วยแผนกจิตเวช คิดเป็นร้อยละ 2.8

2. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพยากรณ์ คือ ความทนทานซึ่งประกอบด้วยความยืดหยุ่น การควบคุมสถานการณ์ และความท้าทาย การสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสารเชิงวัจนภาษาและการสื่อสารเชิงอวัจนภาษา และตัวแปรเกณฑ์ คือความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า

2.1 กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความทนทานในระดับสูง คือมีค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 โดยมีความยืดหยุ่น อยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 ความทนทานในความสามารถในการควบคุมสถานการณ์อยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 ส่วนความท้าทายนั้น อยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 แต่เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า ความทนทานของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35

2.2 การสื่อสารระหว่างบุคคลอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 แสดงให้เห็นว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการสื่อสารในความเชิงวัจนภาษาอยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 และการสื่อสารระหว่างบุคคลเชิงวัจนภาษาอยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.9 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45

2.3 ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่าความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง คือมีคะแนนเฉลี่ย 2.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย จากกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง โดยวิธีการจัดการที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การวิพากษ์อย่างสร้างสรรค์ คือมีคะแนนเฉลี่ย 2.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมาได้แก่การจัดการโดยการให้ข้อมูลป้อนกลับ คือ มีคะแนนเฉลี่ย 2.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 ส่วนความสามารถในการจัดการที่มีคะแนนน้อยที่สุด ได้แก่การจัดการโดยใช้อารมณ์ขัน มีคะแนนเฉลี่ย 2.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคล กับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน และแผนกที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

3.2 ความทนทานของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า ความทนทานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ($r=0.22$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การสื่อสารระหว่างบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วยพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ($r=0.31$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอนการจัดการ

บุคลากรที่ยุ่งยากของ หัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า กลุ่มตัวพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการจัดการที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย มี 1 ตัวแปร คือการสื่อสารระหว่างบุคคล จากตัวแปรที่นำมาศึกษาทั้งหมด 8 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.094 แสดงว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถพยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 9.41

ขั้นที่ 2 เพิ่มตัวพยากรณ์การศึกษาในระดับปริญญาโท (ED-2) เข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เพิ่มขึ้นเป็น 0.117 ($R^2 = 0.117$) สามารถเพิ่มอำนาจการพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ การสื่อสารระหว่างบุคคล ระดับการศึกษาปริญญาโท สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการจัดการกับบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.7 ($R^2 \text{ change} = 0.117$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์พยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น ($R^2 \text{ change}$) ในการพยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ทดสอบความมีนัยสำคัญของ b และแสดงสมการถดถอยพหุคูณ ที่ใช้พยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($n = 215$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ตัวพยากรณ์ที่มีค่า Beta สูงสุด คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล ($Beta = 0.322$) แสดงว่าเป็นตัวพยากรณ์ที่มีความสำคัญ และมีน้ำหนักมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($Beta = 0.152$) ได้สมการพยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากโดยมีความสัมพันธ์ทางบวก

ดังนั้นจึงสร้างสมการพยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 31.683 + 0.156 \text{ com} + 2.700 \text{ ED-2}$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z}_{\text{Handle}} = 0.322 * \hat{Z}_{\text{com}} + 0.152 * \hat{Z}_{\text{ed-2}}$$

จากสมการทำนายพบว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลและการศึกษาระดับปริญญาโทสามารถทำนายความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยาก ได้ 11.70 % (R=0.117) โดยเมื่อพิจารณาสมการคะแนนดิบพบว่า เมื่อการสื่อสารเพิ่มขึ้น 0.156 จะทำให้ความสามารถในการจัดการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย เมื่อการศึกษาระดับปริญญาโทเพิ่มขึ้น 2.700 หน่วยจะทำให้ความสามารถในการจัดการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย สามารถอธิบายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคล กับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาครั้งนี้ เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยาก ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 และไม่สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Mc. Cormick and Ligen (1985) กล่าวว่า ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความถนัด อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความเชื่อค่านิยม มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล เช่นเดียวกับการศึกษาของ Robbins, P.S.(1998) ได้ศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร และ

พบว่า ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันมีสาเหตุมาจาก ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศสถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร สติปัญญา ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย บุคลิกภาพ และความสามารถของบุคคล โดยอธิบายว่า บุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ถือว่ามีประสบการณ์สูง สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และผลผลิตสูง นอกจากนี้พบว่าบุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะไม่ลาออกหรือย้ายงาน และปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ จันทรเพ็ญ พาหงษ์ (2539) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้แก่ อายุระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แต่สอดคล้องกับการศึกษาของจินตนา จันทรโคตร(2530) ดารณี สมศรี (2535) ประชิต ศราธพันธุ์ (2532) และเสาวภา สีเหนียง (2539) ที่พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีอายุแตกต่าง มีความสามารถในการบริหารงานพยาบาลไม่แตกต่างกัน และพบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความเป็นเลิศในการบริหารของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน

ความทนทานของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า ความทนทานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุงยากของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ($r = 0.22$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อบุคคลมีความทนทาน หมายถึงมีความยึดมั่น มีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์และความท้าทาย ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความมุ่งมั่น ยึดมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ อาจกล่าวได้ว่ามีหน้าที่ในการบริหารจัดการบุคลากรในหน่วยงานให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มอบหมายของหน่วยงาน ถ้าบุคคลใดไม่ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้ หัวหน้าหอต้องมีความมุ่งมั่นในการควบคุม กวดขัน ดูแลบุคลากรเหล่านี้ให้ปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Kobasa (1997) และ Taylor (1995) กล่าวว่า บุคคลที่มีความทนทานจะเป็นบุคคลที่กระทำพฤติกรรมในทิศทางที่ค้นหาสาเหตุ เรียนรู้จากประสบการณ์ และใช้กลยุทธ์ในการจัดการปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงทำให้ชีวิตดีขึ้น สอดคล้องกับ Dilland (1993) ได้กล่าวถึงการแสดงออกของความทนทานของผู้บริหารอเมริกัน ชาวสวนกล้วย (2534) เจียมจิตต์ จุฑาบุตร (2539) และมณี ลีศิริวัฒนกุล(2540)

การสื่อสารระหว่างบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วยพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุงยากของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ($r = 0.31$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีการสื่อสารที่ดี ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุงยากดี ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Wywialowski (1995) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารงานบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพเป็นความคาดหวังที่สำคัญในการบริหารองค์กร สอดคล้องกับมาร์ควิสและฮุสตัน (Marquis&Huston,1992) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่ดีหรือมีประสิทธิภาพนั้นจะทำให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆขององค์กรสำเร็จตามเป้าหมาย และบุคคลในองค์การเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน สอดคล้องกับ Marriner-Tomey (1992)กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นทักษะที่มีความสำคัญในการจัดการบุคลากรที่ยุงยาก เช่นเดียวกับแนวความคิดของ Kotter (2000) กล่าวว่า ผู้บริหารในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงนี้ ต้องพัฒนาวิสัยทัศน์ และการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อเป็นการระดมความคิดของบุคลากรมาร่วมกัน เพื่อปรับปรุงคุณภาพของผลผลิต สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539)กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารกับการบริหารงาน ว่าการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เกิดความร่วมมือประสานงานที่ดี การวินิจฉัยสั่งการได้รวดเร็วก่อให้เกิดกำลังใจ และการสร้างขวัญแก่บุคลากรในหน่วยงาน สร้างสัมพันธภาพที่ดี เกิดความสามัคคีและทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการบริหารบุคลากร หน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคล สามารถร่วมกันพยากรณ์ ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุงยากของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาเพื่อหาตัวพยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุงยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวพยากรณ์ที่สามารถเข้าสมการพยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุงยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ได้มี 2 ตัว คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล (COM) และการศึกษาระดับปริญญาโท (ED-2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์(R^2) เท่ากับ 0.1170 หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลและการศึกษาระดับปริญญาโท สามารถพยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุงยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้ร้อยละ 11.70

การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นตัวพยากรณ์ ได้ดีเป็นอันดับแรกสามารถพยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้ร้อยละ 9.41 ($R^2 = .0941$) เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง พบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นตัวที่มีความสำคัญหรือน้ำหนักมากที่สุด (Beta = .0.322) และมีทิศทางของความสัมพันธ์ทางบวกแสดงว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีการสื่อสารระหว่างบุคคลอยู่ในระดับสูง สามารถพยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากได้ดี

การศึกษาระดับปริญญาโท เป็นตัวพยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากได้ดีเป็นอันดับที่ 2 รองจากการสื่อสารระหว่างบุคคล เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์ระดับการศึกษาปริญญาโทเข้าไปในขั้นที่ 2 ทำให้อำนาจในการอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.70 ($R^2 \text{ Change} = 0.117$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความเป็นไปได้ที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะมีความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยาก เมื่อพิจารณาทิศทาง พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก แสดงว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ร่วมกับการศึกษาในระดับปริญญาโท ความเป็นไปได้ที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะมีความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 11.7

จากการศึกษา แสดงว่า ตัวพยากรณ์ทั้ง 2 ตัวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร ได้ดีกว่าตัวพยากรณ์ตัวเดียว และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ การสื่อสารระหว่างบุคคล

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสามารถในการจัดการ คือความทนทานจึง ควรมีการเสริมสร้าง และพัฒนาความทนทานให้แก่ หัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อให้ นำมาจัดการกับเรื่องต่างๆในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. จากการวิจัย พบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความสามารถ ในการจัดบุคลากรที่ยุ่งยาก จึงทำให้ผู้บริหารองค์กรในระดับต่างๆ ต้องเห็นความสำคัญของความ สามารถในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลทั้ง วัฒนธรรมและ อัจฉริยะภาษา โดยต้องเน้นการปรับปรุงและพัฒนาการความสามารถในสื่อสารระหว่างบุคคลของตนเอง และบุคลากรในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เพราะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ จะก่อให้เกิดความเข้าใจ ร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ของหน่วยงาน องค์กร
3. ปัจจัยที่สามารถทำนายการจัดการกับบุคลากรที่ยุ่งยากได้คือ การศึกษาระดับปริญญาโท ดังนั้นหน่วยงานควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาส ศึกษาต่อทั้งในเวลา และนอกเวลาราชการ เพื่อให้มีความสามารถในการจัดการกับบุคลากร และสถานการณ์ที่ยุ่งยากได้

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ความสามารถในการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นการจัดการต่อสถานการณ์ที่กำหนดให้ จึงเป็นเพียงการคาดการณ์ว่าจะมีการจัดการในแบบนี้ๆ
2. ผู้วิจัยควรศึกษาเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับบุคลากรที่ยุ่งยากของผู้บริหารระดับอื่น ๆ
3. ผู้วิจัยควรศึกษาการสร้างรูปแบบการพัฒนาการจัดการกับบุคลากรที่ยุ่งยากของผู้บริหารระดับอื่น ๆ