



## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กริช สืบสินธ์. **วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2537.
- กวี วงศ์พัฒ. **ภาวะผู้นำ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ. ศูนย์ส่งเสริมวิชาชีพบัญชี, 2539.
- กันยา สุวรรณแสง. **จิตวิทยาทั่วไป**. (General Psychology). กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์บำรุงสาส์น, 2532.
- แก้ววลี จิตวัฒนวิไล. **รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการ สาย ก. และ สาย ข. ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- ขวัญเรือน กิตติวัฒน์. **แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร**. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร หน่วยที่ 1-8 , หน้า 1-42. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2531.
- จุมพล รอดคำดี. **หลักการสื่อสาร**. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาพลศาสตร์ของการสื่อสาร หน่วยที่1-7, หน้า 1-71. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2532.
- จินตนา ยูนิพันธ์. **การเสริมสร้างพลังอำนาจในชีวิต**. ในรายงานการประชุมวิชาการเรื่อง **ภาวะผู้นำเพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจวิชาชีพ**, หน้า 98-106. 26-28 มิถุนายน 2539 ณ โรงแรมวันนา รามาดา กรุงเทพฯ.
- เจียมจิตต์ จดบุตร. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กร ความทนทาน แรงจูงใจกับพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจิตเวช**. วิทยาคความ สามารถในการปฏิบัติงานของวิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ชุตีมา ศรีเอี่ยม. **การเปรียบเทียบการจัดการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย** พิมพ์ครั้งที่ 6. (ม.ป.ท.), 2537.

- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2537.
- ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- นิตยา แพ้ววานิชย์. การศึกษากิจกรรมการสื่อสารเพื่อการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าตึกโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาลบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- ประคอง กรรณสูต. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- พรนพ พุกกะพันธ์. การบริหารความขัดแย้ง. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ว. เพ็ชรสกุล, 2542.
- พิชชุดา วิรัชพินทุ. ศึกษาพฤติกรรมสื่อสารของพยาบาลต่อผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลและการรับรู้ของผู้ป่วย ที่หน่วยแพทย์เวรฉุกเฉิน แผนกตรวจรักษาผู้ป่วยนอก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2534.
- มณี ลีศิริวัฒนกุล. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และความทนทานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและภาวะผู้นำของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล กับสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสาธารณสุขกระทรวงสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- สกุลพร สังวรกาญจน์. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความเป็นผู้นำกับความสามารถในการบริหารหอผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐบาล กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. การบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครพิมพ์, 2530.
- สุขใจ ศรีเพียรเอม. ศึกษาพฤติกรรมสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพต่อการดูแลร่างกายและจิตใจกับผู้ป่วยออโรโอบิดิสในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย. 2539.
- สมยศ นาวิการ. การติดต่อสื่อสารขององค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2527.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2533.
- สมยศ นาวิการ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ. สามัคคีสาร(ดอกหญ้า)จำกัด, 2538.
- เสาวลักษณ์ สิงห์โกวินท์. การสื่อสารความเพื่อการบริหาร. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด โรงพิมพ์อักษรกิจ, 2525.

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. การบริหารการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร  
การพิมพ์, 2534.

เสนาะ ดิยาวี. การสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรม  
ศาสตร์, 2537.

หฤทยา วิชาสุข. บทบาทและปัญหาของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการตัดสินใจ การ  
ปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูล ตามการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอ  
ผู้ป่วยพยาบาลประจำการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. ภาควิชาการ  
พยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.

อรุณ รักรธรรม. การพัฒนาองค์การเพื่อการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: ไทยพัฒนาพานิช, 2523.

อุทัย หิรัญโต. ประมุขศิลป์: ศิลปะการเป็นผู้นำ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2534.

อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร ความรู้สึกว่าเหนือ  
ความทนทานกับ ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ  
โรงพยาบาล สังกัดทบวง มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

### ภาษาอังกฤษ

Appley, L.A. Management in action. N.Y. American Management Association, 1956

Arvind, V. P. Dimension of management Boston: Kent, 1983: 167.

Barnard, C.I. The function of the executive. Cambridge Mass; Harvard University  
Press, 1968.

Beach, S.D. Personal: The management of people at work. 2d. ed. New York  
Macmillan, 1967.

Beaton, B. Communication. In Nicol, N.M. and Walk, S. (eds), Basic management for  
staff nurse a companion to practice, London: Champion and Hall, 1991 :  
11-27.

Berlo, D.K. The process of communication. New York: Holt, Rinehart and Winston,

Bergin, F.J. Practical communication. London: Pitman Publishing, 1976.

- Blako, R.H. and Haroldsen, E.D. *A taxonomy of concepts in communication*, New York: Hasting House, 1975.
- Bellow,R. and others. *Executive skill*. N.J.: Prentice-Hall, 1973.
- Bass, M. B. *From Transactional to transfomational leadership: Learning to share the vision*. *Organingzation Dynamics* 18( Winter 1990) : 19-31
- Bass, B.M. *Leadership and performance beyond expectations*. New York: The Free Press, 1985.
- Boam,R.. and Sparrow, P. *Designing and achieving competency: A competency based approach to developing people and organizations*. London: McGraw-Hill ,1992.
- Dubrin ,J.A Sex differences in the use and effectiveness of tactics of impression management. *Psychological Report*,1994:531-544.
- Dubrin, J .A. *Human relation* 1997 :197-205.
- Davis, K. *Human relation at work*. New York: McGraw-Hill, 1962.
- Davidhizar, R. Leading with charisma. *Journal of Advance Nursing* 18(1993) 675-679.
- Duffield, C. Nursing unit manager: Defining a role. *Nursing Management* 25 (April) 1994: 63-67.
- Dunham, J. and Klafehn, K.A. Tranformation leadership and the nurse executive. *Journal of Nursing Administration* 20( April ) 1990 ) : 28-34.
- Fisher, D. and orthers. *Human resourse management*. Boston: Houghton Mifflin,1993.
- French, P. *Social skill for nursing practice*. 2<sup>nd</sup> ed. London: Chapman&Hall,1994.
- Farman,F. Communication problems : A patient' s view. *Nursing Times* 91 ( May 1995): 30-31.
- Garland,G.A. Self report of competence: A tool for the staff development specialist. *Journal of Nursing Sttaff Development* 12 1996 : 354-361.
- Kobasa, S. C. The hardy personality: Toward a social psychology of stress and health.In G.S. Sanders, and J.Suls ( eds. ) *Social Psychology of Health and Illness*.London: Lawrence ErLbaum Associates, 1982

- Kobasa, S. C. Stressful life events, personality, and health: An inquiry into Hardiness. *Personality and Social Psychology*. 37 ( 1989) : 1-11.
- Kramer, M., and Schmalenberg, C. Learning from success: Autonomy and empowerment. *Nursing Management* 24 (1993) : 58-64.
- Lillico, T.M . *Managerial communication* . Oxford : Pergamon Press, 1972.
- Merrihue, W. V. *Managing by communication* , New York: McGraw-Hill, 1960.
- Myers, M. T. and Myers, G.E. *Managing by communication. An Organizational Approach*. Tokyo : McGraw-Hill Kogakusha, 1982.
- Manfredi,C.M. A Descriptive study of nurse managers and leadership. *Western Journal of Nursing Research* 18 1996 : 314-329.
- Ruben,B.D. *Communication and human behavior*, New York: Macmillan.1984
- Stewart,J. and Logan.C. *Together communicating interpersonaliy*. 4<sup>th</sup>,ed. New York:McGraw-Hill, 1993.
- Sheman,V.How to manage problem employee and what to do if you cant USA : Amacon, 1987.
- Steers, M.and Rhodes, R. *Managing employee absenteeism*; New York: Addison-Wesley, 1990.
- Sirota,D. and Wolfson,D.A. *Pragmatic approach to people problems* ; HRB; ( January-February ) 1973 .
- Toplik,S.G. *Managing workplace negativity* ; New York: 2001.
- Thorne,K. and Mackey,D. *Everything about training* ; New York: 2001.
- Wachs,W. *Managerial situation; and how to handle them* ; New York : Parker, 1981.
- Waldroop,J. and Butle, T. *Managing away bad habits* ; *Harvard Business Review* ; ( September –October ) , 2000 .
- .....

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการทำ Focus Group

## ภาคผนวก ก

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการทำ Focus Group

ผู้ทรงคุณวุฒิ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. พลตำรวจตรี ไพโรจน์ จันทโมฬี	ผู้บังคับการวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. พันตำรวจเอก หญิง ดร.เริงจิตร กลั่นทประ	รองผู้บังคับการวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3. พันตำรวจเอกหญิง สุมาลี ทิพยเกษร	พยาบาล (สบ.4) งานพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ
4. รองศาสตราจารย์ แฉ ดิลกวิทยรัตน์	ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาแรงงานและ การจัดการ คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. พันตำรวจเอกหญิง สกมลพร สังวรกาญจน์	พยาบาล (สบ.4) งานพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ
6. นางเรียบ เรืองพานิช	ผู้ช่วยผู้อำนวยการพยาบาลฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน
7. พันตำรวจโท หญิง ยุภาวดี วงศ์ประสิทธิ์	พยาบาล (สบ.3) หัวหน้าตึกไอ.ซี.ยู ศัลยกรรม โรงพยาบาลตำรวจ
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก หญิง เรวดี พิมพ์พิทักษ์	หัวหน้าภาควิชาการพยาบาลอนามัยชุมชน และจิตเวช โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์
9. อาจารย์ ชัดติยา ชั้นประดับ	อาจารย์ภาควิชาการพยาบาลศัลยกรรม วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย



ตารางที่ 3 สรุปรายงานผลการทำ Focus Group ตรวจสอบสถานการณ์ และกำหนดน้ำหนักคะแนน

ผู้ทรงคุณวุฒิ	คนที่	คนที่	คนที่	คนที่	คนที่	คนที่	คนที่	คนที่	คนที่	การแก้ไข
สถานการณ์	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
สถานการณ์ 1.	/	/	/	/	/	/	/		/	ปรับแก้สถานการณ์ โดยเพิ่มเติมข้อความ " และข้าพเจ้าได้เคยตกเดือนไปแล้วในเรื่องการลา " และแก้ไขข้อคำตอบข้อ ก. จากชั๊กถามตั้งที่เกิดขึ้นว่ามีเหตุผลอย่างไร เป็น ชั๊กถามถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในการลงงานกะทันหัน เมื่อแก้ไขข้อความ ยอมรับคะแนนที่กำหนดได้
สถานการณ์ 2	/	/	/	/		/	/	/	/	ปรับแก้ข้อคำตอบในข้อ ก. และข้อ ง. ดังนี้ ข้อ ก. เพิ่มเติมว่า "เป็นการทำผิดระเบียบราชการ ตกเดือนเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ 4 คะแนน ข้อ ค. เพิ่ม " และให้ดูระเบียบการลงเวลาทำงาน ให้ 3 คะแนน
สถานการณ์ 3	/	/		/	/	/		/	/	ให้ปรับเปลี่ยนคะแนนข้อ ก. จาก 4 คะแนนเป็น 3คะแนน และข้อ ง ให้ 4 คะแนน ปรับเปลี่ยนคะแนน ข้อ ข. และ ค. เป็น 2 และ 1ตามลำดับ
สถานการณ์ 4	/	/	/		/		/	/	/	ปรับแก้สถานการณ์ เพิ่ม " ในเวลาทำงาน " และปรับคะแนนข้อ ค และข เป็น 4 และ 3ตามลำดับ
สถานการณ์ 5		/	/	/	/	/	/		/	เติมข้อความในข้อ ง. ว่า " มิฉะนั้นจะส่งผลต่อการพิจารณาของเธอ และให้ 4 คะแนน ข้อคำตอบสลับคะแนนเป็น 3 และ 2 ตามลำดับ
สถานการณ์ 6	/	/	/		/	/		/	/	ข้อ ง. เพิ่มข้อความข้อ ก. ถามพยาบาลล่ำโลว่า นี่คือน้ำหนักที่เหมาะสมแล้วหรือที่ปฏิบัติกับผู้ร่วมงาน และแก้ไขคะแนนโดยให้ 4 คะแนน

ผู้ทรงคุณวุฒิ	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	การแก้ไข
สถานการณื										
สถานการณื 7	/		/	/	/	/	/	/		เพิ่มข้อความในสถานการณื ข้อ ก " ส่งให้แก้ไข " และปรับคะแนนจาก 1 คะแนน ให้เป็น 2 คะแนน และแก้ไขคะแนน ข้อ ง เป็น 1 คะแนน
สถานการณื 8	/	/	/	/		/	/		/	เพิ่มข้อความในสถานการณื คำตาม " ในขณะที่ปฏิบัติงาน " และแก้ไขสถานการณืในข้อ ข. " บอกว่าไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ และบอกให้แก้ไข " และปรับคะแนนข้อ ก. และ ง. จาก 2 และ 1 เป็น 1 และ 2
สถานการณื 9	/		/	/	/	/	/	/	/	ยอมรับใจท้ยสถานการณื และข้อคำตอบ แต่ปรับแก้คะแนน ข้อ ก และข้อ ง จาก 3 และ 2 เป็น 2 และ 3 ตามลำดับ
สถานการณื 10	/	/	/	/		/	/		/	ยอมรับนำ้หนักคะแนนในข้อตัวเลือก แต่ให้แก้ไขข้อความในข้อ ก. จาก "ให้ฉันได้ทำงานอย่างสงบ " เป็น " ให้ฉันมีสมาธิในการทำงาน
สถานการณื 11		/	/	/	/		/	/	/	ยอมรับใจท้ยสถานการณื และข้อคำตอบ รวมทั้งนำ้หนักคะแนน แต่ให้ตัดข้อความในข้อ ค คือ เรียกพยาบาลสุดสวย และเพิ่ม คำในข้อ ข. คำว่า " เข้า " นำ้หน้าประโยค
สถานการณื 12	/	/	/		/	/	/	/	/	เปลี่ยนชื่อพยาบาลเมตตา เป็นชื่อพยาบาล ช่อแก้ว เพื่อหลีกเลี่ยงการชี้ นำ้ และแก้ไขข้อความในข้อ ง. จาก " หากต้องการอยู่ที่นี้ต่อไป " เป็น " นอ้งต้องอยู่ที่นี้ต่อไป " ยอมรับนำ้หนักคะแนนในข้อคำตอบ

ผู้ทรงคุณวุฒิ	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	การแก้ไข
สถานการณ์ 13	/	/	/		/	/	/	/	/	ไม่แก้ไข
สถานการณ์ 14	/	/		/	/	/	/	/	/	ปรับแก้คะแนนข้อ ข. ค. ง. จาก 2,1,3 เป็น 3,2,1 ตามลำดับ
สถานการณ์ 15	/	/	/	/	/	/		/	/	เพิ่มเติมสถานการณ์ ดังนี้ " พยาบาลสมสุขจะนั่งดูทีวี และคุยโทรศัพท์ เลี้ยงงาน " แก้ไขคะแนนข้อ ข. และ ค. จาก 1 และ 3 ปรับเป็น 3 และ 1 ตามลำดับ
สถานการณ์ 16	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ไม่แก้ไข
สถานการณ์ 17	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ไม่แก้ไข
สถานการณ์ 18	/	/		/	/	/	/	/	/	แก้ไขสถานการณ์ในข้อ ค ดังนี้ จาก " เบรก" เป็น " บอกพยาบาลราตรี " และ เพิ่มข้อความท้ายประโยค ว่า " แบบนี้ได้ไหม " แก้ไขสถานการณ์ในข้อ ง โดยเพิ่มข้อความว่า " ติดบอร์ดประจำเตียง "
สถานการณ์ 19	/	/	/		/	/	/	/	/	แก้ไขสถานการณ์ในข้อ ข จาก " วันเสาร์และวันอาทิตย์ " เป็น " วันเสาร์ หรือวันอาทิตย์ "
สถานการณ์ 20	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ไม่แก้ไข

- การแก้ไขอื่นๆ มีดังนี้
1. แก้ไขข้อความว่า " ท่านจะแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าว " เป็น " ข้าพเจ้าจัดการกับสถานการณ์นี้ โดย " ในทุกข้อ
  2. แก้ไขคำสั่งจาก " วงกลมรอบตัวอักษร " เป็น " กากบาททับตัวอักษร "
  3. แก้ไขรูปแบบการเรียงลำดับความสั้น ยาวของข้อความในสถานการณ์ และตัวเลือกให้เหมาะสมและสวยงาม

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคล กับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคล และความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

2. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ลักษณะความทนทานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 การสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยาก

3 โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนตอบแบบสอบถามแต่ละตอน และกรุณาตอบทุกข้อคำถามตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และไม่มีการเปิดเผยในที่ใดๆ นอกจากนำเสนอในลักษณะภาพรวม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ และคาดว่าผลการวิจัยจะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาวิชาการต่อไป

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง { } หน้าคำตอบ ตามความเป็นจริง และ  
เติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้

ตัวอย่างแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

--	--	--

- 
1. ปัจจุบันอายุ.....ปี { } 4
  2. การศึกษาสูงสุด
    - { } อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร
    - { } ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี { } 5
    - { } ปริญญาโท
    - { } อื่นๆ โปรดระบุ
  3. ระยะเวลาที่ทำหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย.....ปี.....เดือน { } 6
  4. สถานภาพสมรส
    - { } โสด { } 7
    - { } คู่
    - { } หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่
  5. แผนกที่ปฏิบัติงาน { } 8
    - { } 1.อายุรกรรม { } 2. ศัลยกรรม
    - { } 3. สูติ-นรีเวชกรรม { } 4. กุมารเวชกรรม
    - { } 5. ออร์โธปิดิกส์ { } 6. หอผู้ป่วยหนัก
    - { } 7. ตา หู คอ จมูก { } 8. งานผู้ป่วยนอก
    - { } 9. อื่นๆโปรดระบุ.....

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความทนทาน

### คำชี้แจง

1. ข้อความต่อไปนี้เป็นการบรรยายลักษณะความทนทานของท่าน ขอให้โปรดพิจารณาว่าท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้หรือไม่ แล้ววงกลมรอบตัวเลขที่อยู่ท้ายข้อความนั้น เพียงข้อเดียว

ตัวเลขท้ายข้อความมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมาก
- 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวน้อย
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว

2. โปรดอ่านความหมายของคำต่อไปนี้ก่อนตอบแบบสอบถาม

**ความทนทาน** หมายถึง ลักษณะบุคลิกภาพของท่านซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะทางจิตวิทยาของบุคคลช่วยให้สามารถปรับตัวได้เมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ในชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด

ตัวอย่าง	(0)	ท่านเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	5	4	3	2	1
	(0)	ท่านเป็นบุคคลที่มีสุขภาพแข็งแรง	5	4	3	2	1

## ตัวอย่างแบบสอบถาม

ข้าพเจ้าเป็นบุคคลที่มีลักษณะดังนี้.....

5 เห็นด้วยมากที่สุด	4 เห็นด้วยมาก	3 เห็นด้วยปานกลาง	2 เห็นด้วยน้อย	1 ไม่เห็นด้วย	สำหรับ ผู้วิจัย			
<b>ก. ความยึดมั่น</b>								
1. ข้าพเจ้าตื่นนอนด้วยความกระตือรือร้น เพื่อที่จะทำงานที่ค้างไว้			5	4	3	2	1	
2. ข้าพเจ้าตั้งใจจะดำเนินชีวิตไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้			5	4	3	2	1	
3. ข้าพเจ้ามีความต้องการทำงานให้มากที่สุด			5	4	3	2	1	
4. ข้าพเจ้าคิดว่างานคือชีวิตของข้าพเจ้า			5	4	3	2	1	
5. ข้าพเจ้าตั้งใจจะทำงานให้สำเร็จไม่ว่าจะมีอุปสรรคใดๆ			5	4	3	2	1	
<b>ข. ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์</b>								
1. ข้าพเจ้าจะไม่เคยหวั่นไหวต่อเหตุการณ์ใดๆที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นในการทำงานหรือการดำเนินชีวิต			5	4	3	2	1	
2. ข้าพเจ้ามีความสามารถในการแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงาน			5	4	3	2	1	
3. ข้าพเจ้าเชื่อว่าถ้าทำงานเต็มความสามารถก็จะได้รับการสนับสนุนจากผู้อื่น			5	4	3	2	1	
4. ข้าพเจ้าสามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิตของตนเองได้			5	4	3	2	1	
5. ข้าพเจ้าสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินชีวิตและการทำงานได้ทุกสถานการณ์			5	4	3	2	1	



5	4	3	2	1	สำหรับ ผู้วิจัย
เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	
<u>ค. ความท้าทาย</u>					
1. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเป็นเรื่องธรรมดา			5 4 3 2 1		
2. ข้าพเจ้าลองนำวิธีการใหม่ๆไปใช้			5 4 3 2 1		
3. ข้าพเจ้าเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆในชีวิตเพื่อแสวงหาสิ่งที่ดีที่สุด			5 4 3 2 1		
4. ข้าพเจ้าพัฒนางานที่ทำอย่างต่อเนื่อง			5 4 3 2 1		
5. ข้าพเจ้าคิดว่า การเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดความผิดพลาดมากขึ้น			5 4 3 2 1		

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามการสื่อสารระหว่างบุคคล

#### คำชี้แจง :

1. ข้อความต่อไปนี้เป็นการบรรยายเกี่ยวกับลักษณะและวิธีการสื่อสารระหว่างบุคคล โปรดพิจารณาว่าปฏิบัติอยู่ในระดับตรงกับข้อความดังกล่าว แล้ววงกลมรอบตัวเลขที่อยู่ท้ายข้อความนั้นที่ตรงกับความจริงเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ปฏิบัติเป็นประจำ ( 5 คะแนน ) หมายถึง ข้าพเจ้าสื่อสารกับบุคคลในลักษณะนั้นเป็นประจำ  
 ปฏิบัติเป็นครั้งคราว ( 4 คะแนน ) หมายถึง ข้าพเจ้าสื่อสารกับบุคคลในลักษณะนั้นเป็นครั้งคราว  
 ปฏิบัติบางครั้ง ( 3 คะแนน ) หมายถึง ข้าพเจ้าสื่อสารกับบุคคลในลักษณะนั้นเป็นบางครั้ง  
 ปฏิบัตินานๆครั้ง ( 2 คะแนน ) หมายถึง ท่านสื่อสารกับบุคคลในลักษณะนั้นนานๆครั้ง  
 ไม่ปฏิบัติ ( 1 คะแนน ) หมายถึง ท่านไม่เคยสื่อสารกับบุคคลในลักษณะนั้น

2, โปรดอ่านความหมายของคำตอบนี้ก่อนตอบแบบสอบถาม

การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง กระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน สามารถตอบสนองต่อสารได้ทันที และทั้งสองฝ่ายมีบทบาทเป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร แบ่งเป็น 2 ลักษณะดังนี้คือ  
 วัจนภาษา หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารโดยใช้ถ้อยคำวาจา  
 อวัจนภาษา หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร โดยใช้รหัสหรือสัญลักษณ์อย่างอื่นแทน เช่น ท่าทาง น้ำเสียง สายตา การสัมผัส ระยะห่างและระยะเวลาหรือโอกาส

#### ตัวอย่าง

( 0 )	ท่านพูดคุยกับบุคคลด้วยถ้อยคำที่สุภาพ	5	4	3	2	1
( 00 )	ท่านยิ้มทักทายบุคคลก่อน	5	4	3	2	1

## ตัวอย่างแบบสอบถาม

ข้าพเจ้าปฏิบัติพฤติกรรมการสื่อสารดังนี้.....

5 ปฏิบัติเป็นประจำ	4 ปฏิบัติเป็นครั้งคราว	3 ปฏิบัติเป็นบางครั้ง	2 ปฏิบัตินานๆครั้ง	1 ไม่ปฏิบัติ	สำหรับ ผู้วิจัย
<b>ก.เชิงวิจนะภาษา</b>					
1. ข้าพเจ้าใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับบุคคล			5 4 3 2 1		
2. ข้าพเจ้าจะรอให้บุคคลที่กำลังอยู่ในอารมณ์โกรธบรรเทาลงก่อนที่จะสื่อสาร			5 4 3 2 1		
3. ข้าพเจ้าระมัดระวังการสื่อสารในเวลาประชุม			5 4 3 2 1		
4. ข้าพเจ้าใช้ถ้อยคำที่แสดงความเอื้ออาทรแก่บุคคล			5 4 3 2 1		
5. ข้าพเจ้าใช้ถ้อยคำรุนแรงเวลาโกรธ			5 4 3 2 1		
<b>ข.เชิงอวิจนะภาษา</b>					
1. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น			5 4 3 2 1		
2. ข้าพเจ้าพูดคุยด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส			5 4 3 2 1		
3. ข้าพเจ้าจะวางสิ่งของอย่างรุนแรง เสียงดัง เมื่อไม่พอใจ			5 4 3 2 1		
4. ข้าพเจ้าใช้น้ำเสียงนุ่มนวล อ่อนหวาน ไพเราะ เวลาพูดคุย			5 4 3 2 1		
5. ข้าพเจ้ามองบุคคลอื่นด้วยสายตาที่อ่อนโยนและเป็นมิตร			5 4 3 2 1		

#### ตอนที่ 4 แบบสอบถามความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยาก

คำชี้แจง :

1. ข้อความต่อไปนี้ เป็น แบบสอบถาม โดยข้อความแต่ละข้อเป็นสถานการณ์ และมีคำตอบ เป็น สถานการณ์ให้เลือกปฏิบัติ 4 ตัวเลือก โดยแต่ละข้อจะมีเกณฑ์คะแนนประจำข้อ ลักษณะมาตราส่วน ประมาณค่า 4 ระดับ ดังนี้ คือ

- 4 คะแนน หมายถึง เป็นคำตอบที่ถูกต้องที่สุด
- 3 คะแนน หมายถึง เป็นคำตอบที่ถูกต้องเป็นส่วนใหญ่
- 2 คะแนน หมายถึง เป็นคำตอบที่ถูกต้องบางส่วน
- 1 คะแนน หมายถึง เป็นคำตอบที่ไม่ควรปฏิบัติ

2. โปรดอ่านสถานการณ์ในแต่ละข้อความ และขอได้โปรดพิจารณาคำตอบแต่ละข้อ

ในฐานะที่ท่านเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยว่า ท่านเห็นด้วยกับข้อความในข้อใดมากที่สุด แล้ววงกลมรอบตัวอักษรที่อยู่หน้าข้อความนั้น เพียงข้อเดียว

.....

ตัวอย่างแบบสอบถาม

โปรดพิจารณาข้อความคำตอบที่เห็นว่าถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. พยาบาลสุดาเป็นพยาบาลในหอผู้ป่วยของข้าพเจ้า โทรศัพท์มาลาเวรกระทันหันในช่วงเวรดึก ทำให้ผู้ร่วมงานคนอื่นต้องขึ้นเวรแทน ซึ่งพยาบาลสุดาทำเช่นนี้หลายครั้ง (ข้าพเจ้าทราบโดยส่วนตัวว่า พยาบาลสุดาทำงานพิเศษที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง) และข้าพเจ้าได้เคยตักเตือนไปแล้วในเรื่องการลา งานกระทันหัน ข้าพเจ้าจะจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดย

- ก. เรียกพยาบาลสุดามาพบเป็นส่วนตัว ชักถามถึงสิ่งที่เกิดขึ้นว่ามีเหตุผลอย่างไร ในการลา งานกระทันหัน บอกปัญหาที่เกิดขึ้นและให้เขียนเป็นรายงานที่แจ่มใส ( 4 คะแนน )
- ข. เรียกพยาบาลสุดามาพบ ถามสาเหตุ และลงโทษตัดวันหยุด 1 วัน ( 1 คะแนน )
- ค. บอกพยาบาลสุดาว่าเธอทำผิดระเบียบที่กำหนดไว้ ให้เขียนรายงาน ( 2 คะแนน )
- ง. เรียกพยาบาลสุดามาพบเป็นส่วนตัว ชักถามสาเหตุ บอกถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นและ ความลำบากใจของข้าพเจ้า บอกพยาบาลสุดาให้พยายามแก้ไขพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ( 3 คะแนน )

หมายเหตุ : ตามทฤษฎีของ Dubrin การแก้ไขการกระทำผิดระเบียบ โดยการให้ข้อมูลย้อนกลับ

( Feed back )

2. พยาบาลมาลีเป็นพยาบาลประจำการ ไม่เห็นชื่อลงเวลาทำงาน 4-5 วัน จึงจะเห็นชื่อย้อนหลัง เวลาประชุมประจำเดือน ข้าพเจ้ากำชับในที่ประชุมว่าขอให้ทุกคนเห็นชื่อลงเวลาทำงาน พยาบาลมาลีรับปากว่าจะแก้ไข แต่ก็ยังคงปฏิบัติเช่นเดิม ข้าพเจ้าจะจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนี้โดย

- ก. เรียกพยาบาลมาลีมาพบส่วนตัว ให้ดูหลักฐานการไม่เห็นชื่อลงเวลาทำงานและบอกว่า เป็นการทำผิดระเบียบราชการ ตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร ( 4 คะแนน )
- ข. เรียกพยาบาลมาลี และพูดว่าที่ต้องเห็นชื่อลงเวลาทำงานแทนเธอหรือเปล่า ( 2 คะแนน )
- ค. เรียกพบพยาบาลมาลี และทักว่าน้องลืมเห็นชื่อลงเวลาทำงานอีกแล้ว การไม่เห็นชื่อเป็นการทำผิดระเบียบราชการและให้ดูระเบียบการลงเวลาทำงาน ( 3 คะแนน )
- ง. เรียกพบพยาบาลมาลี และบอกว่า สงสัยพี่ต้องเก็บเงินน้อง ครั้งละ 10 บาท เวลาไม่เห็นชื่อทำงาน ( 1 คะแนน )

หมายเหตุ : ตามทฤษฎี Dubrin การแก้ไขบุคคลประเภทยอมรับทุกกรณี ( Yes-people ) โดยการวิพากษ์

3. พยาบาลกุหลาบเป็นพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยของข้าพเจ้า นั่งในห้องถัดไปกำลังคุยโทรศัพท์เกี่ยวกับการไปเที่ยววันหยุดสุดสัปดาห์ที่แล้ว เสียงดัง ข้าพเจ้ากำลังทำงานที่ยุ่งยากและแก้ปัญหาอยู่ ข้าพเจ้าจะจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ โดย

- ก. ลุกขึ้นจากเก้าอี้พูดด้วยเสียงดังว่า หยุดพูดคุยเสียที ที่ต้องการสมาธิในการทำงาน ( 3 คะแนน )
- ข. ส่งกระดาษที่เขียนข้อความว่า พี่ยินดีกับวันหยุดสุดสัปดาห์ที่สนุกสนานของน้อง แต่พี่มีปัญหาไม่มีสมาธิทำงาน เมื่อมีคนพูดคุยเสียงดัง ( 2 คะแนน )
- ค. โทรไปหาผู้ตรวจการ เล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และขอร้องให้มาแก้ปัญหาให้ ( 1 คะแนน )
- ง. เดินไปพบและพูดกับเธอว่าพี่ยินดีที่พวกน้องๆมีความสุขในวันหยุด แต่พี่มีปัญหาไม่มีสมาธิในการทำงานเพราะน้องๆเสียงดัง ( 4 คะแนน )

หมายเหตุ : ตามทฤษฎีของ Dubrin การแก้ไขการกระทำผิดระเบียบ ( Yes-people ) โดยการวิพากษ์

4. ในฐานะที่เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยสังเกตเห็นว่า พยาบาลสมัครใช้เวลาคุยเรื่องสนุกสนาน หัวเราะและเล่าเรื่องตลก มากเกินไปในเวลาทำงาน จนผู้ป่วยร้องเรียน ข้าพเจ้าขอพบเธอในห้องทำงาน ข้าพเจ้าจะจัดการกับสถานการณ์นี้ โดย

- ก. บอกให้พยาบาลสมัครปรับปรุงตัวให้เหมาะสม และเขียนรายงานเสนอมา ( 1 คะแนน )
- ข. อธิบายกับพยาบาลสมัครว่าที่ขอพบครั้งนี้เพื่อที่จะมาพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องที่น่างงพูดคุยเล่าเรื่องตลกและหัวเราะมากเกินไปในเวลาทำงาน ( 3 คะแนน )
- ค. พูดคุย 2-3 นาที เกี่ยวกับถึงสิ่งดี ๆ ที่พยาบาลสมัครทำดีสำหรับหน่วยงาน แล้วจึงกลับมาพูดถึงปัญหาที่เรียกพยาบาลสมัครมาวันนี้ ( 4 คะแนน )
- ง. อธิบายให้พยาบาลสมัครทราบว่าเธออาจจะต้องเปลี่ยนสถานที่ทำงาน ถ้าไม่ปรับปรุงตัวให้เหมาะสม ( 2 คะแนน )

หมายเหตุ : ตามทฤษฎีของ Dubrin การแก้ไขการกระทำผิดระเบียบ ( Yes – people )

โดยการวิพากษ์

5. ข้าพเจ้าได้รับนโยบายมอบหมายให้ดูแลเรื่องการประหยัดค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาล ข้าพเจ้าจึงนัดประชุมแจ้งนโยบายแก่พยาบาลในหอผู้ป่วย และการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานในหน่วยพยาบาลล้นทมแสดงกิริยาไม่สุภาพ บ่น และได้เถียงเรื่องการทำงาน ข้าพเจ้าจะจัดการกับสถานการณ์นี้ โดย

- ก. บอกอย่างสุภาพว่าพฤติกรรมของพยาบาลล้นทมที่แสดงเป็นการต่อต้านนโยบายของผู้บริหาร ( 4 คะแนน )
- ข. การแนะนำให้พยาบาลล้นทมทำเรื่องขอย้ายแผนกไป ( 1 คะแนน )
- ค. อธิบายว่าหมดเวลาแล้วสำหรับวันนี้ และจะนัดหมายใหม่ภายในสัปดาห์นี้ขอให้ทุกคนเตรียมตัวให้พร้อม ( 2 คะแนน )
- ง. บอกพยาบาลล้นทมว่าต้องเปลี่ยนพฤติกรรมให้ดีกว่านี้ มิฉะนั้นจะส่งผลต่อการพิจารณาผลงานของเธอ ( 3 คะแนน )

หมายเหตุ : ตามทฤษฎีของ Dubrin การแก้ไขการกระทำผิดระเบียบ ( ก้าวร้าว )

โดยการให้ข้อมูลย้อนกลับ ( Feed back )

ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์

## แบบสัมภาษณ์

หัวหน้า หอ	เนื้อหาการสัมภาษณ์การจัดการ	การวิเคราะห์เนื้อหา	หมายเหตุ
<p>คนที่ 1 ดึกศิลา กรรม พิเศษ ลูกน้อง จำนวน 21คน</p>	<p>บุคลากรยุ่งยากที่พบ คือ มาสาย ลางาน กะทันหัน ช่างติ ทำงานเฉพาะที่ตนเองรับผิดชอบ ไม่ ช่วยผู้อื่น หรืองานส่วนรวม บางคนเจียบเจี้ยไม่แสดง ความคิดเห็นต่อส่วนร่วม ชอบพูดลับหลัง เกียจคร้าน เอาเปรียบผู้ร่วมงาน ทำงานบกพร่อง รู้เรื่องดีทุกเรื่อง ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวของผู้ร่วมงาน เล่นแชร์ ขาย สินค้าเวลาดางาน</p> <p>วิธีการจัดการที่ใช้ โดยการเรียกมาพบส่วนตัว เวลาว่างจากงาน ชักถามปัญหา เช่น ทำไมจึงมาสาย บอกเวลาทำงาน ให้พยายามแก้ไข ชี้แจงเหตุผลว่าคน อื่นจะทำตาม เพราะอยู่กันหมู่มาก</p>	<p>บุคลากรที่ยุ่งยาก</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มาสาย , ลางาน</li> <li>2. ฝ่าฝืนระเบียบ</li> <li>3. ชุบชิบนิเทศ ,</li> <li>4. ช่างติ</li> <li>5. รู้ดีทุกเรื่อง</li> </ol> <p>การจัดการ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เรียกมาพบส่วนตัว</li> <li>2. ถามสาเหตุ</li> <li>3. อธิบายเหตุผล</li> <li>4. วิจารณ์อย่างสร้างสรรค์ คือให้แก้ไข</li> </ol>	<p>} เหมือนของ Dubrin</p> <p>} เหมือนของ Dubrin</p>
<p>คนที่ 2 ดึกศิลา กรรม สามัญ ชาย ลูกน้อง จำนวน 31 คน</p>	<p>บุคลากรยุ่งยากที่พบ คือ มาสาย ก้าวร้าว แก้ตัว ชอบชุบชิบนิเทศ แบ่งเป็นฝ่ายๆ ฝ่าฝืนกฎ ระเบียบ ขโมยของผู้ร่วมงาน แต่จับไม่ได้ โทกหน้า ไหว้หลังหลอก แสดงกิริยาไม่เหมาะสมกับผู้ป่วยญาติ และผู้ร่วมงาน ต่อต้าน เอาเปรียบผู้ร่วมงาน ชอบบ่น คนอื่นว่าเอาเปรียบตน</p>	<p>บุคลากรที่ยุ่งยาก</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มาสาย</li> <li>2. ชุบชิบนิเทศ</li> <li>3. ฝ่าฝืนระเบียบ</li> <li>4. มองโลกแง่ร้าย</li> <li>5. ประเภท 2 บุคลิก</li> </ol>	<p>} เหมือนของ Dubrin</p>



หัวข้อ	เนื้อหาการสัมมนาการจัดการ	การวิเคราะห์เนื้อหา	หมายเหตุ
	<p>การจัดการ โดยการ เรียกมาพบส่วนตัว ถามเหตุผลที่แสดงพฤติกรรมเช่นนั้น ( กับผู้ร่วม งาน ) ตักเตือนอธิบายเหตุผล ให้แก้ไขปรับปรุงตัว และบอกว่าอย่าทำอีก แต่ถ้าแสดงกับผู้ป่วยหรือ ญาติ จะดึงลูกน้องออกมาจากเหตุการณ์และเข้าไป จัดการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ถ้าได้รับข้อมูล ต่างๆเกี่ยวกับพฤติกรรมในด้านลบของลูกน้องจากผู้ ร่วมงาน หรือจากผู้ตรวจการ รับฟังเรื่องราวไว้ หลังจากนั้น รอเวลาที่ว่างจากงาน เรียกมาพบส่วน ตัว ชักถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับทราบมา ชัก ถามข้อเท็จจริงและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ถ้ายอม รับว่าตนเองกระทำจริงและรู้ตัวว่าผิด ทำไปเพราะ ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ ก็จะทำให้คำแนะนำ และชี้แจง ถึงผลเสียที่แสดงพฤติกรรมนั้นๆ และบอกว่าไม่ อยากให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีก เพราะมีผลกระทบ ต่อส่วนรวม แต่ลูกน้องไม่ยอมรับ เมื่อซักถามก็จะ เฉย แต่เวลาประชุมก็จะพูดถึงเหตุการณ์นี้กว้างๆ เป็นกรณีศึกษาหรือสถานการณ์ และ ถามความ คิดเห็นของที่ประชุม ต่อเหตุการณ์ว่าควรกระทำ อย่างไร</p>	<p>การจัดการ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. วิพากษ์วิจารณ์ อย่างสร้างสรรค์ โดยการเรียกพบ ส่วนตัว</li> <li>2. ให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยการยกสถาน การณ์</li> <li>3. ใช้ปฏิภาณไหว พริบ</li> <li>4. เข้าไปแก้ไขสถาน การณ์ด้วยตนเอง</li> <li>5. ใช้อารมณ์ขัน</li> </ol>	<p>} เหมือนของ Dubrin</p> <p>- ต่างต่าง</p> <p>} เหมือนของ Dubrin</p>

หัวหน้าหอ	เนื้อหาการสัมมนาการจัดการจัดการ	การวิเคราะห์เนื้อหา	หมายเหตุ
<p>คนที่3 ด็ก ศีลยกรรม (เฉพาะทาง)  ลูกน้อง จำนวน28 คน</p>	<p>บุคลากรยุ่งยากที่พบ คือ มาสายเป็นประจำ ตักเตือนหลายครั้งแล้ว ทำได้บ้างไม่ได้บ้าง ไม่เชื่อฟัง ชุบชิบนิทาผู้ร่วมงาน บนนินทาผู้ป่วย และญาติ เวลาส่งเวร ก้าวร้าวเสียงดัง ทำงานไม่เรียบร้อย หลงลืมทิ้งงานไว้ให้เวรต่อไป นอนหลับเวลาอยู่เวร แต่งตัวไม่เรียบร้อย (ถอดหมวก , ใส่รองเท้าแตะ เวลาอยู่เวรป่วยเด็ก ) ไม่ร่วมมือกับส่วนรวมเวลามีกิจกรรม พาญาติตนเองมานั่งในห้องพยาบาลเวลาเวรป่วย ด็ก ใช้เวลาทำงานทำกิจ กรรมส่วนตัว ใช้โทรศัพท์ราชการคุยเรื่องส่วนตัวนาน เวลาเวรป่วยเด็ก เด็กรุ่นใหม่ขาดสัมมาคารวะ ไม่ทำความเคารพเวลา ผู้บังคับบัญชา</p> <p>การจัดการ โดยการเรียกมาพบส่วนตัว ถามเหตุผลของพฤติกรรมนั้น และบอกให้แก้ไข ในบางคนก็ปรับปรุงตนเองได้ดีขึ้น แต่ยังมีบางคนดีขึ้นระยะหนึ่งแล้วก็เหมือนเดิมอีก ถ้าเป็นในกรณีหลังนี้ก็จะนำเรื่องนี้เข้าที่ประชุมประจำเดือนของด็ก ชี้แจงถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เปิดโอกาสให้ลูกน้องแสดงความคิดเห็น ถกเถียงกันและหามาตรการควบคุมลงโทษ ได้มติ เช่น มาสายหักเงินเบี้ยวครั้งละ 10 บาท เข้าเงินสวัสดิการของด็ก ถ้าเกิน 5 ครั้งต่อเดือนหักเวร หยุด 1 เวร</p>	<p>บุคลากรที่ยุ่งยาก</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มาสายเป็นประจำ</li> <li>2. ไม่เชื่อฟัง ก้าวร้าว</li> <li>3. ชุบชิบนิทา</li> <li>4. ทำงานบกพร่อง</li> <li>5. เลี้ยงงาน ขาดความรับผิดชอบ</li> <li>6. ผ่าฝืนระเบียบ</li> <li>7. มองโลกแง่ร้าย</li> </ol> <p>การจัดการ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เรียกมาพบส่วนตัวซักถามเหตุผลบอกให้แก้ไข เป็นการวิพากษ์วิจารณ์อย่างสร้างสรรค์</li> <li>2. ให้ข้อมูลย้อนกลับบอกสิ่งที่ควรปฏิบัติให้แก้ไข ปรับปรุงตน</li> </ol>	<p>ข้อ 1 – 7 } เหมือนของ Dubrin</p> <p>} เหมือนของ Dubrin</p> <p>} เหมือนของ Dubrin</p>

ภาคผนวก ง

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและหนังสือขอความร่วมมือ

ที่ ทม 0342/ ๒๕๕



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ถนนพญาไท  
กรุงเทพฯ 10330

๒๕ กุมภาพันธ์ 2545

เรื่อง ขออนุมัติบุคลากรเป็นผู้เชี่ยวชาญและเข้าร่วมประชุม

เรียน คณบดีคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เนื่องด้วย พันตำรวจโท หญิง ปิยมน สุนทรภา นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคล กับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่อยู่ยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ พันตำรวจตรี หญิง ดร.พวงเพ็ญ ชุมหปราน เป็น อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ แล คิลกวิษรัตน์ ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาแรงงานและการจัดการ เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่นิสิตสร้างขึ้น พร้อมทั้งขออนุญาตให้เข้าร่วมประชุมเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของกรณีและคำตอบรวมทั้งกำหนดน้ำหนักคะแนนของแบบสอบถาม ในวันจันทร์ที่ 4 มีนาคม 2545 เวลา 13.00-16.00 น. ณ ห้องประชุม 110 วิทยาลัยพยาบาล ตำรวจ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและอนุมัติให้บุคลากรข้างต้นเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงตาม เนื้อหาและเข้าร่วมประชุมในวันเวลาดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๕

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษาและกิจการนิสิต

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำเนาเรียน

รองศาสตราจารย์ แล คิลกวิษรัตน์

งานจัดการศึกษา

โทร. (02) 2189825 โทรสาร (02) 2189806

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ พันตำรวจตรี หญิง ดร.พวงเพ็ญ ชุมหปราน โทร. (02) 2189815

ชื่อนิสิต

พันตำรวจโท หญิง ปิยมน สุนทรภา โทร. (01) 8205658

ที่ ทม 0342/4๘๘



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ถนนพญาไท  
กรุงเทพฯ 10330

14 มีนาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน คณบดีคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

เนื่องด้วยพันตำรวจโทหญิง ปิยมน สุทธธรรมา นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคล กับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ พันตำรวจตรีหญิง ดร. พวงเพ็ญ ชุณหพราน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยการใช้แบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล ความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคล ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยาก จากกลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้าหอผู้ป่วย ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานเรื่องวัน เวลาในการตอบแบบสอบถามการวิจัย เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือให้ พันตำรวจโทหญิง ปิยมน สุทธธรรมา ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประนอม รอดคำดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษาและกิจการนิสิต

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ พันตำรวจตรีหญิง ดร. พวงเพ็ญ ชุณหพราน โทร (02)2189815

ชื่อนิสิต

พันตำรวจโทหญิง ปิยมน สุทธธรรมา โทร 01-8205658 , 02-2051940

งานจัดการการศึกษา

โทร 02-2189825 โทรสาร 02-2189806

## ภาคผนวก จ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวพยากรณ์และระหว่างตัวพยากรณ์กับ  
ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ตารางที่ 13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวพยากรณ์ และระหว่างตัวพยากรณ์กับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าผู้ป่วย  
โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	AGE	ED-1	ED-2	ED-3	TIM	ST-1	ST-2	ST-3	OFF-1	OFF-2	OFF-3	OFF-4	OFF-5	OFF-6	OFF-7	OFF-8	ENDO	COM	MAN
AGE	1.000																		
ED-1	-.2487	1.0000																	
ED-2	.2293	-.2438	1.0000																
ED-3	-.1551	-.0738	-.9492	1.0000															
TIM	.4349	-.1262	.1951	-.1596	1.0000														
ST-1	-.2839	.2265	-.2440	.1774	-.2617	1.0000													
ST-2	.2201	-.1920	.1455	-.0873	.2860	-.8477	1.0000												
ST-3	.0948	-.0377	.1547	-.1468	-.0756	-.1665	-.3820	1.0000											
OFF-1	.0615	-.0658	-.0649	.0881	-.2101	.2211	-.2377	.0567	1.0000										
OFF-2	.0889	-.0896	.0589	-.0315	.0539	-.1894	.2090	-.0583	-.1544	1.0000									
OFF-3	.0568	-.0768	.0596	-.0364	-.0979	-.0187	.0535	-.0669	-.0980	-.2196	1.0000								
OFF-4	.1721	-.0499	.1371	-.1248	-.0812	.0084	.0456	-.0993	.0503	-.0458	.0024	1.0000							
OFF-5	.1523	-.0533	.1540	-.1411	.2375	-.0795	.1315	-.1060	.0281	-.0706	-.0209	.1183	1.0000						
OFF-6	.0945	-.0453	.0029	.0117	-.1887	.0824	-.1611	.1559	.0843	-.0086	.0375	.1739	.1520	1.0000					
OFF-7	.0367	.4078	-.0960	-.0336	-.1271	.3134	-.3088	.0280	.0752	-.0184	.0282	.1648	.1429	.1991	1.0000				
OFF-8	.3076	-.0390	.0774	-.0669	-.0133	.0273	-.0587	.0615	.1377	.0480	.5085	.2289	.2062	.2649	.2551	1.0000			
ENDO	.1699	-.0634	-.2320	.2591	.1034	.0478	-.0772	.0603	.0557	-.0358	-.0080	.1061	-.0827	.1184	.0143	.1220	1.0000		
COM	.2877	-.0976	-.0988	.1333	.1607	-.0710	.0818	-.0284	-.1318	.1739	.0920	.0238	.0012	.0612	.0188	.2367	.6407	1.0000	
MAN	.0870	-.0802	.1198	-.0971	.0519	-.0766	.1055	-.0626	-.0216	.0581	-.0146	.0084	.0336	.0476	.0045	.0602	.2210	.3068	1.0000

## 1. การหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ

สูตรที่ใช้ในการหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) ใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (ประคอง กรรณสูตร, 2538)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \frac{1 - \sum S_i^2}{S_t^2}$$

เมื่อ	$\alpha$	คือ	สัมประสิทธิ์แห่งความเที่ยงหรือความเชื่อมั่น
	$n$	คือ	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	คือ	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	$S_t^2$	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

## 2. การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ประคอง กรรณสูตร, 2538)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	คือ	ค่าเฉลี่ยหรือมัชฌิมเลขคณิต
	$\sum X$	คือ	ผลรวมของคะแนนของตัวอย่างประชากร (N จำนวน)
	$N$	คือ	จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (ประคอง กรรณสูตร, 2538)

$$S.D = \frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}$$



เมื่อ	S.D	คือ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X$	คือ	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัว
	$\sum X^2$	คือ	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	คือ	จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

### 3. การวิเคราะห์หาการถดถอยพหุคูณ

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีลำดับขั้นตอนในการคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2537)

3.1 คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรพยากรณ์ และตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum X)(\sum y)}{\sqrt{N\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

เมื่อ	$r_{xy}$	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร X และ y
	X	คือ	คะแนนของตัวแปรที่ 1
	Y	คือ	คะแนนของตัวแปรที่ 2
	$\sum X$	คือ	ผลรวมของคะแนนของตัวแปรที่ 1
	$\sum y$	คือ	ผลรวมของคะแนนของตัวแปรที่ 2
	$\sum X^2$	คือ	ผลรวมของคะแนนของตัวแปรที่ 1 แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	คือ	ผลรวมของคะแนนของตัวแปรที่ 2 แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Xy$	คือ	ผลรวมของผลคูณระหว่างค่าของตัวแปรที่ 1 และตัวแปรที่ 2
	N	คือ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยการทดสอบค่าที (t-test) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (df = n-2)$$

เมื่อ	t	คือ	ค่าคงที่
	r	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	n	คือ	จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 หากกลุ่มตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ได้ดีที่สุด โดยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน โดยใช้สูตรดังนี้ (Pedhazur, 1982)

3.3.1 หาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of determination) ( $R^2$ ) โดยใช้สูตรดังนี้

$$R^2 = \frac{SS_{reg}}{SS_t}$$

เมื่อ	$R^2$	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
	$SS_{reg}$	คือ	ความแปรปรวนของตัวแปรเกณฑ์ที่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรพยากรณ์
	$SS_t$	คือ	ความแปรปรวนทั้งหมดของตัวแปรเกณฑ์

3.3.2 หาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$b_i = \frac{B_i \cdot S_y}{S_i}$$

เมื่อ	$b_i$	คือ	สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์
	$B_i$	คือ	Beta weight ของตัวแปร i
	$S_y$	คือ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรเกณฑ์
	$S_i$	คือ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพยากรณ์

3.3.3 ทดสอบค่า t เพื่อทดสอบค่า b ของตัวพยากรณ์แต่ละตัวจะส่งผลต่อตัวแปรเกณฑ์หรือไม่

$$t = \frac{b_1}{S.E.b_1} \quad df = N - K - 1$$

เมื่อ	t	คือ	ค่าสถิติทดสอบที
	$b_1$	คือ	สัมประสิทธิ์การถดถอยการพยากรณ์
	S.E. $b_1$	คือ	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ $b_1$ (Standard Error)

### 3.3.4 สร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_kx_k$$

เมื่อ	Y	คือ	คะแนนการปฏิบัติการพยาบาลอย่างอิสระ ของพยาบาลประจำการในรูปคะแนนดิบ
	$b_1b_2 \dots b_k$	คือ	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัว ในรูปคะแนนดิบ
	$x_1x_2 \dots x_k$	คือ	คะแนนดิบของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัว
	a	คือ	ค่าคงที่

### 3.3.5 สร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = b_1Z_1 + b_2Z_2 + \dots + b_kZ_k$$

เมื่อ	Z	คือ	คะแนนสมการพยากรณ์การปฏิบัติการ พยาบาลอย่างอิสระของพยาบาลประจำการ ในรูปคะแนนมาตรฐาน
	$b_1b_2 \dots b_k$	คือ	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัว ในรูปคะแนนมาตรฐาน
	$Z_1Z_2 \dots Z_k$	คือ	คะแนนมาตรฐานของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัว



## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

พันตำรวจโทหญิง ปิยมน สุนทรภา เกิดวันที่ 9 กันยายน พ.ศ.2502 กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร (เทียบเท่าปริญญาตรี) จากวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ พ.ศ. 2525 เข้าศึกษาต่อหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2542 ปัจจุบันรับราชการ ตำแหน่งอาจารย์ สบ2 ภาควิชาการพยาบาลจิตเวช วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ