

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคล
กับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย
โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร



พันตำรวจโท. หญิง ปิยมน สุนทรภา

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2544

ISBN 974-170-129-2

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I 20190967

2547

RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONAL FACTORS, HARDINESS, INTERPERSONAL
COMMUNICATION, AND THE ABILITY TO HANDLE DIFFICULT PERSONNEL
OF HEAD NURSES, GOVERNMENTAL HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS.

POLICE MAJOR .PIYAMON SOONTRAPA

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Nursing Science in Nursing Administration
Program in Nursing Administration

Faculty of Nursing
Chulalongkorn University

Academic Year 2001

ISBN 974 -170-129-2

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ความทนทาน การสื่อสาร
ระหว่างบุคคล กับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของ
หัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

โดย

พันตำรวจโท หญิง ปิยมน สุนทรภา


สาขาวิชา

การบริหารการพยาบาล

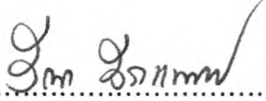
อาจารย์ที่ปรึกษา

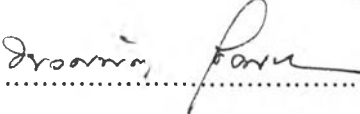
รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต.หญิง ดร. พวงเพ็ญ ชุณหปราณ

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต


..... คณะบดีคณะพยาบาลศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิณา จีระแพทย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต.หญิง ดร. พวงเพ็ญ ชุณหปราณ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริเดช สุขีวะ)

ปิยมน สุทธธรรมา พันตำรวจโทหญิง : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคล กับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุงยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร (RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONAL FACTORS, HARDINESS, INTERPERSONAL COMMUNICATION, AND THE ABILITY TO HANDLE DIFFICULT PERSONNEL OF HEAD NURSES, GOVERNMENTAL HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS) อ.ที่ปรึกษา : รศ.พ.ต.ต.หญิง ดร.พวงเพ็ญ ชูณหปราณ, 134 หน้า. ISBN 974-170-129-2

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุงยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคล กับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุงยาก ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุงยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 215 คน ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความทนทาน แบบสอบถามการสื่อสารระหว่างบุคคล และแบบสอบถามความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุงยากของหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาแล้ว และวิเคราะห์ความเที่ยงโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าเท่ากับ .87 .90 และ .70 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุงยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$)
2. ความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุงยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .22 และ .31 ตามลำดับ
3. ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุงยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 2 ตัวแปร คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล การศึกษาระดับปริญญาโท โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุงยากของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 11.70 ($R^2 = .1170$) ได้สมการพยากรณ์ดังต่อไปนี้

$$\hat{Z}_{\text{การจัดการบุคลากรที่ยุงยาก}} = 0.3218 * \hat{Z}_{\text{การสื่อสารระหว่างบุคคล}} + 0.1516 * \hat{Z}_{\text{การศึกษาระดับปริญญาโท}}$$

(สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน)

สาขาวิชา.....การบริหารการพยาบาล.....ลายมือชื่อนิสิต.....
ปีการศึกษา.....2544.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

4277815236 :MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEYWORD: ABILITY TO HANDLE DIFFICULT PERSONNEL/ HARDINESS /

INTERPERSONAL COMMUNICATION/ PERSONAL FACTORS / HEAD NURSE

PIYAMON SOONTRAPA: : RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONAL FACTORS,

HARDINESS, INTERPERSONAL COMMUNICATION, AND THE ABILITY TO

HANDLE DIFFICULT PERSONNEL OF HEAD NURSES, GOVERNMENTAL

HOSPITALS BANGKOK METROPOLIS, THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF.

POLICE MAJOR PAUNGPHEN CHOONHAPRAN, Ph.D 134 pp.

ISBN 974-170-129-2

The purposes of this research were to study the ability to handle difficult personnel of head nurses and to determine the relationships between personal factors, hardiness, interpersonal communication and the ability to handle difficult personnel. And to search for the variables that could be able to predict the ability to handle difficult personnel of head nurses in governmental hospitals, Bangkok Metropolis. The research subjects consisted of 215 head nurses, randomly selected through multi-stage sampling technique. Research instruments were hardiness, interpersonal communication and the ability to handle difficult personnel questionnaires. These instruments has been tested for content validity. The Cronbach Alpha Coefficients were .87, .90 and .70 respectively. The data were analyzed by Mean, Standard Deviation, Pearson's Product Moment Correlation and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The major findings were as follows:-

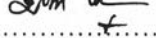
1. The ability to handle difficult personnel of head nurses in governmental hospital, Bangkok Metropolis was at the middle level. ($\bar{X}=2.75$)
2. There were positive relationships between hardiness, interpersonal communication and the ability to handle difficult personnel of head nurses and significant at the .05 level the correlation coefficient were .22 and .31 respectively.
3. The variables which could significantly predicted the ability to handle difficult personnel of head nurses were interpersonal communication and education at the .05 level. The predictors accounted for 11.70 % ($R^2 = 0.1170$) of the variances. The

function derived from the analysis was as follow :

$$\hat{Z}_{\text{handle}} = 0.3218 * \hat{Z}_{\text{com}} + 0.1516 * \hat{Z}_{\text{ed2}}$$

(Standardized Scores)

Field of study Nursing Administration...

Student's signature..... 

Acedemic year... 2001.....

Advisor's signature..... 

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความสามารถอย่างดียิ่งของ รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต.หญิง ดร.พวงเพ็ญ ชุนทดปราน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาตลอดเวลาทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการช่วยแนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ และคอยให้กำลังใจผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่อาจารย์มอบให้ตลอดระยะเวลาดังกล่าว เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. วิณา จีระแพทย์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. ศิริเดช สุชีวะ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะเพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งคณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้และประสบการณ์ที่มีค่าแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 ท่าน ที่กรุณาให้เสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลและหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลทั้ง 7 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือ และอำนวยความสะดวกในการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามทุกท่าน ขอขอบพระคุณคณะพยาบาลศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย ที่กรุณาสับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยบางส่วน

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้ให้สติปัญญาและสิ่งดีงามทั้งหลายขอขอบพระคุณ พ.ต.อ.หญิง วัลภา บุรณกลัด พิธีและน้องในภาควิชาการพยาบาลจิตเวช ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่ดียิ่งจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

พันตำรวจโท หญิง ปิยมน สุนทรภา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่	
1. บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาการวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
แนวเหตุผลและสมมุติฐานการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	13
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับบุคลลากรที่ยุ่งยาก.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการจัดการบุคลลากรที่ยุ่งยาก.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	30
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความทนทาน.....	35
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
3. วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	55
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	72
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	93
สรุปผลการวิจัย.....	93
อภิปรายผลการวิจัย.....	96
ข้อเสนอแนะ.....	100
รายการอ้างอิง.....	101
ภาคผนวก.....	106
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	108
ภาคผนวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	112
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์.....	120
ภาคผนวก ง หนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย.....	124
ภาคผนวก จ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	129
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	130
ประวัติผู้วิจัย.....	134

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร 7 แห่ง จำแนกตามสังกัดและโรงพยาบาล.....	54
2. การวิเคราะห์เนื้อหาการสัมภาษณ์และสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์การจัดการ บุคลากรที่ยุ่งยาก.....	63
3. ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้า ผู้ป่วย ความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคล.....	71
4. จำนวนและร้อยละของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน.....	78
5. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคล และความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	81
6. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความทนทานของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	82
7. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสื่อสารระหว่างบุคคลของหัวหน้า หอผู้ป่วยจำแนกตามรายด้านและโดยรวม.....	83
8. ลำดับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถในการจัดการบุคลากร ที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วยรายด้าน.....	84
9. ลำดับคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถในการจัดการ บุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามวิธีการจัดการของ(Dubrin) รายชื่อ.....	85
10. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความทนทาน การสื่อสารระหว่างบุคคล กับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร แสดงในรูปเมตริกสัมพันธ์(Correlation Matrix).....	87
11. ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ความทนทานการสื่อสารระหว่างบุคคล กับความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร	89

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
12. ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R ²) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์พยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R ² change) ในการพยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย เมื่อใช้วิธีการถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Solution) (N=215).....	90
13. ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ ในรูปแบบคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ทดสอบความมีนัยสำคัญของ b และแสดงสมการถดถอยพหุคูณ ที่ใช้พยากรณ์ความสามารถในการจัดการบุคลากรที่ยุ่งยากของหัวหน้าหอผู้ป่วย (n=215).....	91