

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เชาว์อารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และคุณภาพการบริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน กรณีศึกษา พยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราช”

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นพยาบาลผ่าตัด จำนวน 152 คน และ หัวหน้าหน่วยงานจำนวน 19 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ชุด ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับพยาบาลผ่าตัด ประกอบด้วยแบบสอบถามทั้งหมด 3 ส่วน คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามวัดเชาว์อารมณ์ และ แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อประเมินคุณภาพบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การประมวลผลด้วยโปรแกรมสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ในการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ทำโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า

1. พยาบาลผ่าตัดมีค่าเฉลี่ยเชาว์อารมณ์โดยรวม และทั้ง 5 องค์ประกอบ อยู่ในระดับสูง
2. พยาบาลผ่าตัดมีค่าเฉลี่ยการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาด้านความหมายอยู่ในระดับสูง ด้านสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเจตนาภรณ์ในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และด้านผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง
3. หัวหน้าหน่วยงานของพยาบาลผ่าตัดประเมินคุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ ด้านรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ หัวหน้าหน่วยงานของพยาบาลผ่าตัดประเมินอยู่ในระดับสูง แต่ ด้านความน่าเชื่อถือหัวหน้าหน่วยงานของพยาบาลผ่าตัดประเมินอยู่ในระดับปานกลาง
4. เชาว์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน ( $r = .54$  ,  $p < .01$ )

5. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน ( $r = .47, p < .01$ )

6. เซวณอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด ( $r = .64, p < .01$ )

7. เซวณอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาด้านความหมาย และ เซวณอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง เป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงานได้ คือ สามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 31.6

ผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทาง ในการจัดการบริหารเพื่อเพิ่มระดับเซวณอารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และ คุณภาพการบริการ ซึ่งจะมีผลต่อการจูงใจให้พยาบาลผ่าตัดทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

### Abstract

The objective of this study, titled "The relationship among emotional intelligence, psychological empowerment and service quality of perioperative nurses as perceived by supervisors" : A Case Study of perioperative nurses Siriraj Hospital.

One hundred fifty two perioperative nurses and Nineteen supervisors have participate in this study. There are two questionnaire .The first, questionnaire for perioperative nurses consist of 3 part : personal factor, emotional intelligence and psychological empowerment. Second, the questionnaire of service quality according to the perception of supervisors.

The statistics in this study was analyzed by SPSS program for frequency , percentage, mean, standard deviation and the hypothesis testing with statistics methods such Pearson' s product moment correlation and stepwise regression analysis. The result were as follow:

- 1.The perioperative nurses have the mean of emotional intelligence and emotional intelligence's components are high level.

- 2.The perioperative nurses have the mean of psychological empowerment at moderate level. Then, the component of psychological empowerment is meaning at high level, competence, self- determination and impact at moderate level.

- 3.The mean of service quality according to the perception of supervisors at high level. Then, the component of service quality according to the perception of supervisors are tangibility, responsive, assurance and empathy at high level but the component of service quality according to the perception of supervisors is reality at moderate level.

- 4.There is positive correlation between emotional intelligence and service quality according to the perception of supervisors. ( $r = .54, p < .01$ )

- 5.There is positive correlation between psychological empowerment and service quality according to the perception of supervisors. ( $r = .47, p < .01$ )

- 6.There is positive correlation between emotional intelligence and psychological empowerment ( $r = .64, p < .01$ )

7. The component of emotional intelligence is self-regulation, The component of psychological empowerment is meaning and The component of emotional intelligence is self-awareness were the most predictive variables of service quality according to the perception of supervisors by 31.6 %.

The finding in this study will be used as a guideline to increase the level of the emotional intelligence, psychological empowerment and service quality. These will motivate the perioperative nurses to work effectively.