

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เซาว์นอารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และคุณภาพการบริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน กรณีศึกษาพยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราช”

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

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

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

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

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

7. เซวน์อารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาด้านความหมาย และ เซวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง เป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงานได้ คือ สามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 31.6

ผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทาง ในการจัดการบริหารเพื่อเพิ่มระดับเซวน์อารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และ คุณภาพการบริการ ซึ่งจะมีผลต่อการจูงใจให้พยาบาลผ่าตัดทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ