

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสถานการณ์วิกฤติทางเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง สิ่งแวดล้อม และสภาพสังคม การเมือง ที่เปลี่ยนไปของประเทศ ทำให้มีผลกระทบต่องานอย่างรุนแรง โดยเฉพาะกระแสภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย ทำให้องค์การทั้งทางภาครัฐและเอกชน ต้องหันมาปรับวิธีดำเนินงานให้มีขนาดเล็กลงตามความจำเป็น มีการปรับองค์การให้มีขนาดที่เหมาะสม องค์การทางธุรกิจจึงเต็มไปด้วยการแข่งขันเพื่อความอยู่รอด และมีกลยุทธ์การจัดการที่แตกต่างกันไปเพื่อพัฒนาขีดความสามารถ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ไม่เฉพาะแต่องค์การที่ดำเนินธุรกิจการผลิตและจำหน่ายเท่านั้น ธุรกิจบริการก็ได้รับผลกระทบนั้นด้วยเช่นกัน

โรงพยาบาล เป็นองค์การธุรกิจที่ให้บริการทางสุขภาพ ซึ่งสิ่งที่เป็นหัวใจของธุรกิจบริการ คือ คุณภาพการบริการ ดังนั้น ในธุรกิจบริการ คุณภาพการบริการจึงมีบทบาทสำคัญในการตัดสินความสามารถและประสิทธิภาพขององค์การ จะเห็นได้จากโรงพยาบาลต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน จึงต้องมีการแข่งขันในการให้บริการทางสุขภาพ โดยมีการตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพเพื่อให้ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(Hospital Accreditation) ซึ่ง การพัฒนาคุณภาพนั้นให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการที่มุ่งเน้นคุณภาพการบริการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรง (อนุวัติ ศุภสุทธิกุล, 2544) คุณภาพการบริการ จึงเป็น ปัจจัยสำคัญที่องค์การต้องสร้างให้เกิดขึ้น เพื่อใช้ในการรักษาลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์การไว้ สิ่งที่แสดงให้เห็นว่าการบริการมีคุณภาพ ประเมินได้จากประสิทธิผลของงาน ความพึงพอใจ การปรับตัว และการพัฒนา (Ivancevich & Mattesson, 1999)

โรงพยาบาลศิริราช เป็นองค์การที่ให้บริการทางสุขภาพ และจัดเป็นสถานบริการสุขภาพระดับตติยภูมิ การรักษาพยาบาลที่มีความซับซ้อน เป็นศูนย์รวมของความก้าวหน้าและเทคโนโลยีทางการแพทย์ เป็นสถานที่ศึกษาดูงาน และฝึกปฏิบัติของบุคลากรทางสุขภาพ อีกทั้งองค์การได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะเป็นสถาบันทางการแพทย์ชั้นนำระดับโลกในระดับสากล ดังนั้น จึงมีการตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพ และต้องรักษามาตรฐานบริการให้สามารถประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะเป็นพลังในการขับเคลื่อนพาองค์การไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง คือ ทรัพยากรบุคคล เพราะทรัพยากรบุคคล คือ รากฐานในการ

พัฒนาองค์การ โดยในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-2552 ได้กำหนดไว้ อย่างชัดเจนว่า หน่วยงานราชการต้องพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ให้สามารถรองรับการ บริการภาคประชาชนและภารกิจใหม่ได้(จุฑาทิพย์ นันทวินิตย์, 2550)

ในสภาวะการณ์ที่องค์การจะต้องมีการพัฒนาเพื่อไปสู่ความมีประสิทธิภาพของ องค์การนั้น องค์การต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพเป็นกำลังสำคัญโดยที่บุคลากรต้องมีความรู้ ความสามารถ มีจิตสำนึกที่ดี มีความเต็มใจในการทำงาน มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถมี พลังอำนาจในงานให้การดำเนินงานขององค์การสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งบุคลากรที่มีมากที่สุดใน ระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลศิริราช คือ พยาบาล ซึ่งเป็นผู้มีส่วนสำคัญยิ่งในการ ให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพตามหลักการและความคาดหวังของผู้รับบริการและสังคม (วิภาดา คุณาวิกติกุล, 2540)

พยาบาลผ่าตัดเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายการพยาบาลที่ให้บริการแตกต่างจากพยาบาล ในหอผู้ป่วยทั่วไป เนื่องจาก ลักษณะงานที่เสี่ยงต่อความเป็นความตายของผู้รับบริการ บางครั้ง ต้องกระทำอย่างเร่งด่วน ไม่สามารถรอคอยได้ เพราะเป็นเวลาที่วิกฤติสำหรับชีวิต ผู้ที่มารับ การผ่าตัดถือว่าเป็นผู้ป่วยวิกฤติ (สุภาพ เอื้ออารีย์, 2541) ปัจจุบันภายในตัวพยาบาลผ่าตัดที่มีส่วน สำคัญในการพัฒนาองค์การเพื่อไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ ปัจจัยหนึ่ง คือ เชวณ อารมณ เพราะการปฏิบัติงานในห้องผ่าตัดนั้น จะต้องทำงานร่วมกับทีมผ่าตัด และทีมสุขภาพอื่นๆ พยาบาลห้องผ่าตัดจึงต้องสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่าง ราบรื่น จึงต้องมีอารมณ์ที่มั่นคง ดังที่รายงานของกรมสุขภาพจิต ที่ได้ศึกษาทักษะและ คุณลักษณะทางบุคลิกภาพซึ่งเป็นองค์ประกอบของเชวณอารมณ์พบว่า วิชาชีพพยาบาลมีเชวณ อารมณอยู่ในอันดับที่ 9 จากการวิเคราะห์ทั้งหมด 45 อาชีพ ซึ่งแสดงว่า พยาบาลเป็นวิชาชีพที่มี เชวณอารมณ์ในระดับที่สูง ซึ่งพยาบาลที่มีเชวณอารมณ์ในระดับที่สูงนั้นจะสามารถบริหาร อารมณของตนได้เป็นอย่างดีแล้ว ย่อมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานกับผู้อื่นได้อย่างมี ความสุขและประสบผลสำเร็จ (กรมสุขภาพจิต, 2543)

นอกจากนี้ พบว่า เชวณอารมณ์ยังมีความสอดคล้องอย่างมากกับคุณภาพการบริการ คือบุคคลที่รู้เท่าทันและจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ จะมีการแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่าง เหมาะสมตามสถานการณ์ รู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่นทำให้รู้เท่าทันอารมณ์ของผู้รับบริการ (ฉัตรฤดี สุกปลั่ง, 2543) เชวณอารมณ์ แสดงออกใน คุณลักษณะและพฤติกรรมผู้ให้บริการ ซึ่งเป็น องค์ประกอบที่สำคัญที่นำมาประเมินคุณภาพการบริการ โดยที่คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงาน บริการได้นั้น ต้องมี จิตใจรักงานบริการ มีความรู้ในงานบริการ มีความรับผิดชอบต่องานและต่อ

ผู้รับบริการ มีจิตใจที่มั่นคง ส่วนพฤติกรรมผู้ให้บริการที่ดี คือ อภัยภัยดี เป็นมิตร เอาใจใส่งาน แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีวินัย ซื่อสัตย์ ซึ่งความสามารถในการ บริการที่ดีหรือการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ (จิรพันธ์ คำโสภา, 2544)

จากลักษณะงานของพยาบาลผ่าตัด ซึ่งเป็นงานที่ต้องทำอย่างรีบด่วน ไม่สามารถรอ คอยได้ สลับซับซ้อน ต้องทำงานเป็นช่วงเวลา มีภาระงานที่มาก จึงก่อให้เกิดความเครียด ขาด แรงจูงใจในการทำงาน และอาจส่งผลให้คุณภาพการบริการลดลงได้นั้น (จุฑาภรณ์ ภมรสุตระ, 2529) ปัจจัยที่มีส่วนให้เกิดบริการที่มีคุณภาพอีกปัจจัยหนึ่งคือ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน เชิงจิตวิทยา ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งช่วยเพิ่มสมรรถนะของพยาบาลและเป็นผลสะท้อนที่แสดงให้เห็น ได้โดยตรงในความสามารถทางการพยาบาล (Tebbitt, 1993, p.20) ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการ ทำงาน (Wilson & Laschinger, 1994, pp.39-47) จะทำให้บุคคลมองว่างานนั้นมีคุณค่า รับรู้ ความสามารถของตน สามารถตัดสินใจที่จะเลือกปฏิบัติในสถานการณ์ที่แตกต่างกันได้อย่าง เหมาะสม และควบคุมสภาพแวดล้อมของตนเองได้ (Redmond, Mumford & Teach, 1993, cited in Spreitzer, 1995) ผลผลิตและบริการดีขึ้น ผู้รับบริการรับบริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน ซึ่ง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา สามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานโดยไม่ต้อง อาศัยปัจจัยภายนอก เช่น รางวัล กฎ ระเบียบข้อบังคับ แต่เป็นการจูงใจภายในตน เช่น ความ สนใจ ความอยากรู้อยากเห็น การเรียนรู้ในงานที่ยากและท้าทาย รวมถึงพฤติกรรมที่ต้องการ เช่น สามารถในการแก้ปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ กระตือรือร้น รวมทั้งความสามารถในการแก้ไข ปัญหาที่ซับซ้อนตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป (Thomas & Velthouse, 1990)

การที่พยาบาลผ่าตัดจะให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น พบว่าคุณลักษณะของบุคคล (Employee traits) ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงนั้น เป็นภาวะที่เอื้ออำนวยที่ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกถึงการ เสริมสร้างพลังอำนาจในงานของตน (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2548) กล่าวคือ บุคคลที่มีเชาวน์ อารมณ์สูงนั้น จะมีความสามารถในการจัดการอารมณ์และความรู้สึกรับรู้ของตนเองและผู้อื่น มีการ แสดงออกของอารมณ์อย่างเหมาะสม สามารถใช้อารมณ์ให้เป็นประโยชน์ สามารถรับรู้ความ ต้องการและจุดมุ่งหมายของตนเอง มีความตั้งใจเด็ดเดี่ยว และสามารถควบคุมสิ่งที่มากระทบได้ ดังนั้น บุคคลจะสามารถรับรู้และรู้สึกถึงพลังอำนาจที่มีอยู่ในตนว่าตนเองสามารถบริหารจัดการได้ เป็นอย่างดี (Jenkins & Ellen, 2006) ซึ่งส่งผลที่ดีต่อบุคคลและองค์กรเช่น ทีมงานและองค์กร ได้รับการพัฒนา เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ (Baozzi, 2003) มีคุณภาพในการบริการโดย ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยกลับใช้บริการอีกในครั้งต่อไป (Cherries & Goleman, 2001)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ ของเชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน (Gloeman, 1998) การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาตามแนวคิดของสไปเรเซอร์ (Spreitzer, 1995) และคุณภาพการบริการตามแนวคิดของพาราซูรามาน (Parasuraman, 1990) ของพยาบาลผ่าตัด โดยศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรและศึกษาว่าตัวแปรใดจะสามารถทำนายคุณภาพการบริการได้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพยาบาลผ่าตัด เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน รวมถึงการคงอยู่ในวิชาชีพ และมีคุณภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับ เชาวน์อารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เชาวน์อารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน
3. เพื่อสร้างสมการทำนายคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน จากเชาวน์อารมณ์ และ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับของเชาวน์อารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด และคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน
2. ทราบความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน
3. ทราบถึงองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาที่สามารถทำนายคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

สมมติฐานที่ 2 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

สมมติฐานที่ 3 เชาว์นอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด

สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของเชาว์นอารมณ์ และองค์ประกอบของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงานได้

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม คือ 1.กลุ่มพยาบาลผ่าตัดระดับปฏิบัติการ สังกัดงานการพยาบาลผ่าตัด ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 273 คน เมื่อคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ(Yamane,1973,p.725) จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 162 คน และ 2. กลุ่มหัวหน้าหน่วยงานจำนวน 19 คน

2. แนวคิดและองค์ประกอบของเชาว์นอารมณ์ ใช้แนวคิดของโกลแมน (Gloeman,1998) โดยปรับใช้แบบสอบถามวัดเชาว์นอารมณ์ของทิพย์สุดา เพื่อกสกัน (2547) ซึ่งพัฒนามาจาก วีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ โดยประเมินเชาว์นอารมณ์ใน 5 ด้าน คือ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการร่วมรู้สึก และด้านทักษะทางสังคม โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลผ่าตัด

3. แนวคิดและองค์ประกอบของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา โดยสร้างแบบสอบถามจากการรวบรวมและปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดของสไปเรเซอร์ (Spreitzer,1995) ปรับปรุงจาก งานวิจัยของ ศลินา ทวีวัฒนกิจบวร (2548) และ ภัครวรรณ ปิ่นแก้ว (2548) แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความหมาย ด้านสมรรถนะ ด้านเจตนาารมณ์ในการทำงาน และด้านผลกระทบ โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลผ่าตัด

4. แนวคิดและองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ โดยสร้างแบบสอบถามจากการรวบรวมและปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al.,1990) ปรับปรุงจากงานวิจัยของ พนิดา ทองเงา (2548) และ อภิรดี

ปราสาททรัพย์ (2545) แบบสอบถามคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความเป็น
รูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความ
มั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ ด้านรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้า
หน่วยงาน เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของพยาบาลผดุง

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. เซวน์อารมณ์ (Emotional intelligence) หมายถึง ความสามารถของพยาบาล
ผดุงในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ที่มีการแสดงอารมณ์ ความรู้สึก ความ
คิดเห็น ตลอดจนแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับผู้ร่วมงานได้อย่างมีเหตุผลและเหมาะสมในแต่ละ
สถานการณ์ สามารถดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข ซึ่งสามารถใช้แบบ
ประเมินเซวน์อารมณ์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1.ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง (Self - Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึง
ความรู้สึกภายในตน ความชอบส่วนตัว และความสามารถของตนเอง

2.ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (Self-Regulation) หมายถึง
ความสามารถในการแสดงและจัดการกับอารมณ์ ความรู้สึกภายใน และความสามารถของตนเอง
ได้อย่างเหมาะสม

3.ด้านการจูงใจตนเอง (Self-Motivation) หมายถึง ความสามารถในการจูงใจ
ตนเองเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ความรู้สึกที่เป็นอิสระ มีความพยายามและกระตือรือร้นไม่
ทอดถอนในการรอคอยความสำเร็จ

4.ด้านการร่วมรู้สึก (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความ
ต้องการ ความห่วงใย ความกังวลใจของผู้อื่น

5.ด้านทักษะทางสังคม (Social Skill) หมายถึง ความชำนาญ ความ
คล่องแคล่วที่ชักจูงผู้อื่นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเกิดการตอบสนองในทางที่ต้องการ

2. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา (Psychological Empowerment)
หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลผดุงถึง กระบวนการที่สร้างแรงจูงใจภายในตนที่เพิ่มขึ้น แสดง
ออกมาในรูปแบบของการรู้คิดที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติ ซึ่งแสดงออก 4 ด้าน ดังนี้

1.ด้านความหมาย (Meaning) หมายถึง การที่พยาบาลผ่าตัดรับรู้ว่าจะงานที่ทำนั้นมีความสำคัญ มีความหมาย และสอดคล้องกับความเชื่อ เจตคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

2.ด้านสมรรถนะ (Competence) หมายถึง การที่พยาบาลผ่าตัดรับรู้ว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีความรู้ความชำนาญ และเชื่อมั่นภายในตนว่ามีความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้

3.ด้านเจตนารมณ์ในการทำงาน (Self- Determination) หมายถึง การที่พยาบาลผ่าตัดรับรู้ว่าตนเองมีทางเลือกในการริเริ่ม และควบคุมกระทำสิ่งต่างๆซึ่งแสดงถึงความมีอิสระและความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป

4.ด้านผลกระทบ (Impact) หมายถึง การที่พยาบาลผ่าตัดรับรู้ว่าตนเอง มีความสำคัญกับงาน หน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน สามารถควบคุมสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ต่างๆขององค์กรได้

3. คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของพยาบาลผ่าตัด และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวังได้มากหรือน้อยเพียงใด ตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ สัญลักษณ์ รวมถึงสภาพแวดล้อม การบริการที่สามารถอำนวยความสะดวกทางกายภาพ จะทำให้ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ เช่น การแต่งกายที่สะอาด สุภาพเรียบร้อย การมีเครื่องมือที่สะอาด ทันสมัยเพียงพอ และพร้อมใช้ตลอดเวลา

2.ด้านความน่าเชื่อถือ (Reality) หมายถึง ความสามารถของพยาบาลผ่าตัดในการให้บริการที่ถูกต้อง เหมาะสมตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ และได้มาตรฐาน คำนึงถึงสิทธิและความเท่าเทียม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าบริการนั้นมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ทำให้เกิดความมั่นใจ ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และ ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นขณะมารับการตรวจและผ่าตัด

3.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความสามารถของพยาบาลผ่าตัดในการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงง่าย ได้รับความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง พร้อมทั้งจะให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว มีการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานที่ดี และชี้แจงการให้บริการทุกครั้ง

4.ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถของพยาบาลผ่าตัดในการสร้างความมั่นใจต่อผู้รับบริการให้รู้สึกว่าได้รับบริการที่ดีที่สุด โดยพยาบาลผ่าตัดต้องแสดงถึงทักษะความสามารถในการตอบสนองความต้องการด้วยท่าทีสุภาพ มั่นใจ มีกิริยามารยาทที่ดี

5.ด้านรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถของพยาบาลผ่าตัดในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน เช่น มีพฤติกรรมบริการที่มีต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ การให้ความสะดวกในการเข้าถึงบริการที่ง่าย การให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง

4. พยาบาลผ่าตัด หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติการพยาบาลกับผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งปฏิบัติงานในห้องผ่าตัด สังกัดงานการพยาบาลผ่าตัด ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช

5. หัวหน้าหน่วยงาน หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติการในตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น ดำรงตำแหน่งบังคับบัญชาและประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตรงกับพยาบาลผ่าตัดคนนั้นๆ

6. องค์การ หมายถึง โรงพยาบาลศิริราช