

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เชาว์นอารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และคุณภาพการบริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน โดยศึกษากับพยาบาลผ่าตัด สังกัดงานการพยาบาลผ่าตัด ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพยาบาลผ่าตัดระดับปฏิบัติการสังกัดงานการพยาบาลผ่าตัด ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 273 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน 2551) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาสัดส่วนประชากร ตามแนวคิดของยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 725) ด้วยความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ยอมให้มีค่าคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลผ่าตัดระดับปฏิบัติการจำนวน 162 คน เพื่อประเมิน เชาว์นอารมณ์ และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และ กลุ่มหัวหน้าหน่วยงาน โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ จำนวนทั้งหมด 19 คน เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัด ตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

นอกจากนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลผ่าตัดโดยคำนวณสัดส่วนจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยผ่าตัด 19 หน่วย ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยผ่าตัด

หน่วยผ่าตัด	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หน่วยผ่าตัดจักขุ	19	11
หน่วยผ่าตัดออร์โทพีดิกส์	28	17
หน่วยผ่าตัดโสต นาสิก ลาริงซ์	16	10
หน่วยผ่าตัดหัวใจและทรวงอก	15	9
หน่วยผ่าตัดศัลยศาสตร์ตกแต่ง	8	5
หน่วยผ่าตัดประสาทศัลยศาสตร์	11	7
หน่วยผ่าตัดเปลี่ยนอวัยวะและผ่าตัดฉุกเฉินนอกเวลาราชการ	2	1
หน่วยผ่าตัดช่องท้องและหลอดเลือด	21	13
หน่วยผ่าตัดศีรษะ คอ ไต และศัลยกรรมเด็ก	13	8
หน่วยผ่าตัดระบบปัสสาวะ	12	7
หน่วยผ่าตัดอุบัติเหตุ	14	9
หน่วยตรวจและติดตามผลการรักษาออร์โทพีดิกส์	7	4
หน่วยตรวจรักษาด้วยเครื่องมือพิเศษและติดตามผล	15	9
หน่วยผ่าตัดและตรวจพิเศษระบบปัสสาวะ	8	5
หน่วยตรวจโรคอุบัติเหตุ	28	17
หน่วยตรวจรักษาน้ำในท่อทางเดินน้ำดีด้วยกล้องเอนโดสโคป	15	9
หน่วยพักรอดูอาการก่อนและหลังผ่าตัด สยามินทร์ 3	13	8
หน่วยพักรอดูอาการก่อนและหลังผ่าตัด สยามินทร์ 4	8	5
หน่วยพักรอดูอาการก่อนและหลังผ่าตัด สยามินทร์ 5	13	8
รวม	273	162

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

- 1.เชาวน์อารมณ์ (Emotional Intelligence) ประกอบด้วย
 - 1.1 ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง (Self - Awareness)
 - 1.2 ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (Self – Regulation)
 - 1.3 ด้านการจูงใจตนเอง (Self-Motivation)
 - 1.4 ด้านการร่วมรู้สึก (Empathy)
 - 1.5 ด้านทักษะทางสังคม (Social Skill)
- 2.การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา (Psychological Empowerment)

ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านความหมาย (Meaning)
- 2.2 ด้านสมรรถนะ (Competence)
- 2.3 ด้านเจตนาธรรมในการทำงาน (Self- Determination)
- 2.4 ด้านผลกระทบ (Impact)
- 3.คุณภาพการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย
 - 3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)
 - 3.2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reality)
 - 3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
 - 3.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)
 - 3.5 ด้านรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ (Empathy)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สร้างขึ้นโดย

1. ศึกษา รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี นิยาม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ เชาวน์อารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และคุณภาพการบริการ
2. สร้างข้อคำถามโดยปรับปรุงมาจากข้อคำถามเดิมและนำแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่มีอยู่เดิมมาดัดแปลงสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับพยาบาลผ่าตัด ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ ประกอบด้วยข้อความดังนี้ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในห้องผ่าตัด ระดับการศึกษาและหน่วยงานผ่าตัดที่สังกัด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดเชาวน์อารมณ์

แบบสอบถามวัดเชาวน์อารมณ์ ผู้วิจัยศึกษาทั้งหมด 5 ด้าน โดยสร้างจากแบบสอบถามวัดเชาวน์อารมณ์ของ ทิพย์สุดา เผือกสกนธ์ (2547) ซึ่งพัฒนามาจาก ริระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ ตามแนวความคิดของ โกลแมน (Gloeman, 1998) โดยที่ผู้ตอบพิจารณาตอบตรงกับตัวผู้ตอบมากที่สุด มีการให้คะแนนดังนี้

ข้อความทางบวก	ใช่	ให้	2	คะแนน
	ไม่แน่ใจ	ให้	1	คะแนน
	ไม่ใช่	ให้	0	คะแนน
ข้อความทางลบ	ใช่	ให้	0	คะแนน
	ไม่แน่ใจ	ให้	1	คะแนน
	ไม่ใช่	ให้	2	คะแนน

การพิจารณาระดับเชาวน์อารมณ์ ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยแบ่งช่วงระดับด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (รัตนศิริพานิช, 2533) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{2-0}{3} = 0.66 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงกำหนดระดับเชาวน์อารมณ์ ดังนี้

คะแนน	1.34 -2.00	กำหนดให้มีเชาวน์อารมณ์ในระดับสูง
คะแนน	0.67 -1.33	กำหนดให้มีเชาวน์อารมณ์ในระดับปานกลาง

คะแนน 0.00 -0.66 กำหนดให้มีเซวรณ์อารมณ์ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา

แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ผู้วิจัยศึกษาทั้งหมด

4 ด้าน โดยสร้างแบบสอบถามจากการรวบรวม และปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

สไปเรเซอร์ (Spreitzer, 1995) และปรับปรุงจากงานวิจัยของ ศลินา ทวีวัฒนกิจบวร (2548)

ภัครวรรณ ปิ่นแก้ว (2548) แบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า ลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งเป็น

5 ระดับ ตามความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความทางบวก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้	5	คะแนน
	เห็นด้วย ให้	4	คะแนน
	ไม่แน่ใจ ให้	3	คะแนน
	ไม่เห็นด้วย ให้	2	คะแนน
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งให้	1	คะแนน
ข้อความทางลบ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งให้	5	คะแนน
	ไม่เห็นด้วย ให้	4	คะแนน
	ไม่แน่ใจ ให้	3	คะแนน
	เห็นด้วย ให้	2	คะแนน
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้	1	คะแนน

การพิจารณาระดับ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น

3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยแบ่งช่วงระดับด้วยวิธีหาความกว้างของ

อันตรภาคชั้น (รัตนาศิริพานิช, 2533) ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{3} = 1.33$$

ดังนั้น จึงกำหนดระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ดังนี้

คะแนน 3.68 - 5.00 กำหนดให้เป็นการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาอยู่ในระดับสูง

คะแนน	2.34 - 3.67	กำหนดให้เป็นการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	1.00 - 2.33	กำหนดให้เป็นการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาอยู่ในระดับต่ำ

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อประเมินคุณภาพบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน ที่ตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 ผู้วิจัยศึกษาทั้งหมด 5 ด้าน โดยสร้างแบบสอบถามจากการรวบรวม และปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1990) ปรับปรุงจากงานวิจัยของพนิดา ทองเงา (2548) และ อภิรดี ปราสาททรัพย์ (2545) แบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่าลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามความรู้สึของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความทางบวก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5	คะแนน
	เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
	ไม่แน่ใจ	ให้	3	คะแนน
	ไม่เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน
ข้อความทางลบ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5	คะแนน
	ไม่เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
	ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
	เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน

การพิจารณาระดับ การรับรู้คุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยแบ่งช่วงระดับด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (รัตนาศิริพานิช, 2533) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{3} = 1.33
 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงกำหนดระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน ดังนี้

คะแนน	3.68 - 5.00	กำหนดให้เป็นการรับรู้คุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงานอยู่ในระดับสูง
คะแนน	2.34 - 3.67	กำหนดให้เป็นการรับรู้คุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	1.00 - 2.33	กำหนดให้เป็นการรับรู้คุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงานอยู่ในระดับต่ำ

แนวทางการพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ

1. รวบรวมข้อมูลและข้อคำถามจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการสร้างและปรับปรุงข้อคำถาม

แบบสอบถามวัดเชาวน์อารมณ์

ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถาม เชาวน์อารมณ์ตามแบบสอบวัดเชาวน์อารมณ์โดยสร้างจาก แบบสอบถามวัดเชาวน์อารมณ์ของ ทิพย์สุดา เผือกสกนธ์ (2547) ซึ่งพัฒนามาจาก ชีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ ตามแนวความคิดของโกลแมน(Gloeman, 1998) ข้อคำถามแบบสอบถามวัดเชาวน์อารมณ์มีทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้

ข้อคำถามด้านการตระหนักรู้ในตนเอง	13	ข้อ
ข้อคำถามด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	20	ข้อ
ข้อคำถามด้านการจูงใจตนเอง	11	ข้อ
ข้อคำถามด้านการร่วมรู้สึกร่วม	12	ข้อ
ข้อคำถามด้านทักษะทางสังคม	10	ข้อ

แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา

ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถาม การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา โดยศึกษาจากแนวคิดของ สไปรเชอร์ (Spreitzer, 1995) ปรับปรุงจากงานวิจัยของ ศลินา ทวีวัฒนกิจ

บวร (2548) และ ภัทรวรรณ ปิ่นแก้ว (2548) ข้อคำถามแบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยามีทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

ข้อคำถามด้านความหมาย	11	ข้อ
ข้อคำถามด้านสมรรถนะ	13	ข้อ
ข้อคำถามด้านเจตนารมณ์ในการทำงาน	10	ข้อ
ข้อคำถามด้านผลกระทบ	12	ข้อ

แบบสอบถามคุณภาพการบริการ

ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถาม คุณภาพการบริการโดยศึกษาจาก แนวคิดของพาราสูรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1990) ปรับปรุงจากงานวิจัยของ พนิดา ทองเงา (2548) และ อภิรดี ปราสาททรัพย์ (2545) ข้อคำถาม แบบสอบถามคุณภาพการบริการของพยาบาล ฝัตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงานมีทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้

ข้อคำถามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	8	ข้อ
ข้อคำถามด้านความน่าเชื่อถือ	10	ข้อ
ข้อคำถามด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	9	ข้อ
ข้อคำถามด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	6	ข้อ
ข้อคำถามด้านรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ	4	ข้อ

2. การหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำข้อคำถามที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 ไปให้นักศึกษาปริญญาโทสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จำนวน 15 คน พิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อมีความหมายถูกต้องตามเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาหรือไม่ หลังจากนั้นจึงนำผลคะแนนที่ได้มาหาคะแนน โดยถ้าตอบว่าใช้ได้ให้ 1 คะแนน แต่ถ้าตอบว่าใช้ไม่ได้ให้ 0 คะแนน แล้วนำผลคะแนนจากการประเมินไปหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio หรือ CVR) ตามสูตรของ ลอว์ชี (Lawshe, 1975, pp. 536-575) โดยค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดที่ยอมรับได้ คือ เท่ากับ 0.49 จึงจะมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงตัดข้อคำถามที่มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 ออกไป พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 และต้องคัดออก ได้แก่

1. ข้อคำถามเชาวน์อารมณ์ จำนวน 2 ข้อ ประกอบด้วย ข้อ ค า ถ า ม เช า ว น อารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกได้แก่ ข้อคำถามที่ 49 และข้อคำถามที่ 50 เหลือจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 64 ข้อ

2. ข้อคำถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา จำนวน 1 ข้อ ประกอบด้วย ข้อคำถามด้านเจตนาธรรมในการทำงาน ได้แก่ ข้อคำถามที่ 27 เหลือจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 45 ข้อ

3. ข้อคำถามคุณภาพการบริการจำนวน 1 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ได้แก่ ข้อคำถามที่ 8 เหลือจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 36 ข้อ

3. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามวัดเชาวน์ อารมณ์ แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และแบบสอบถามคุณภาพการบริการ ที่ผ่านการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้ว ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง หลังการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) ของแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับ โดยใช้ค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power) ด้วยวิธีการทดสอบค่า t (t -test) ระหว่างกลุ่มที่มีคะแนนสูง กับกลุ่มที่มีคะแนนต่ำกลุ่มละ 25 % โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า t มากกว่า 1.75 จึงถือว่า มีค่าอำนาจจำแนกสูง ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ ข้อใดที่ค่า t เท่ากับหรือต่ำกว่า 1.75 จะถูกตัดทิ้งไป (รัตนา ศิริพานิช , 2533, น. 151) พบว่า มีข้อคำถามถูกตัดออกคือ ข้อคำถามเชาวน์อารมณ์ด้านการ จินตนาการ จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย ข้อที่ 14 , 26 , 30 และ 32 เหลือจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 60 ข้อ

4. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับทั้งหมด ที่ผ่านการหาค่าอำนาจจำแนกแล้วมาหาความเชื่อมั่นด้วยการวัดความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach Alpha Coefficient) เพื่อประเมินคุณภาพความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามทั้งฉบับว่าแต่ละข้อคำถามมีความสัมพันธ์ กันหรือไม่ (รัตนา ศิริพานิช , 2533, น. 182-185) หากผลการวัดแบบสอบถามข้อใดมีลักษณะ เกาะกลุ่มหรือสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันหมายถึงข้อคำถามข้อนั้นมีค่าความเชื่อมั่นสูง และ หากผลการวัดของข้อคำถามข้อใดมีลักษณะไม่สอดคล้อง ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายถึงข้อ คำถามข้อนั้นมีค่าความเชื่อมั่นต่ำ ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ทั้ง 3 ฉบับ แสดง ดังตารางต่อไปนี้ (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ข)

ตารางที่ 3.2

แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามวัดเชาวน์อารมณ์

แบบสอบถามวัดเชาวน์อารมณ์	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ด้านตระหนักรู้ในตนเอง	.7468
ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง	.6884
ด้านการจูงใจตนเอง	.7606
ด้านการร่วมรู้สึก	.6133
ด้านทักษะทางสังคม	.8103
แบบสอบถามวัดเชาวน์อารมณ์โดยรวม	.7861

ตารางที่ 3.3

แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(Alpha Coefficient)

ของแบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา

แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ด้านความหมาย	.8428
ด้านสมรรถนะ	.8739
ด้านเจตนารมณ์ในการทำงาน	.7664
ด้านผลกระทบ	.7934
แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาโดยรวม	.7171

ตารางที่ 3.4

แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(Alpha Coefficient)
ของแบบสอบถามคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

แบบสอบถามคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของ หัวหน้าหน่วยงาน	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.7242
ด้านความน่าเชื่อถือ	.7891
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.8564
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	.7006
ด้านรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ	.7681
แบบสอบถามคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของ หัวหน้าหน่วยงานโดยรวม	.8793

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้านความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามวัด เซาวันอาร์มณั แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ไปทดสอบจริงกับกลุ่มพยาบาลผ่าตัดที่ต้องการศึกษา และแบบสอบถามคุณภาพการบริการไปทดสอบจริงกับกลุ่มหัวหน้าหน่วยงาน โดยในแบบสอบถามส่วนนี้จะเป็นส่วนที่หัวหน้าหน่วยงานประเมินคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของตนที่บังคับบัญชา ดังนั้น ในแบบสอบถามส่วนนี้หัวหน้าหน่วยงานจึงต้องบอกชื่อของพยาบาลผ่าตัดที่หัวหน้าหน่วยงานนั้นประเมินเพื่อให้สามารถประเมินคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดคนนั้นๆได้ถูกต้อง และข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับไม่มีการเปิดเผย

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำหนังสือราชการจาก โครงการจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช ในการเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ได้แก่

1.การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

2.การวิเคราะห์ระดับเชาวน์อารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.การทดสอบสมมติฐาน

3.1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

3.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยากับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงานโดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

3.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัดโดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

3.4 ศึกษาสมการพหุคูณว่าองค์ประกอบใดของเชาวน์อารมณ์ และ องค์ประกอบใดของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 3.5

แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ค่าสถิติที่ใช้
<u>สมมติฐานที่ 1</u> เชาว์นอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	Pearson's Product Moment Correlation
<u>สมมติฐานที่ 1.1</u> เชาว์นอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	Pearson's Product Moment Correlation
<u>สมมติฐานที่ 1.2</u> เชาว์นอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	Pearson's Product Moment Correlation
<u>สมมติฐานที่ 1.3</u> เชาว์นอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	Pearson's Product Moment Correlation
<u>สมมติฐานที่ 1.4</u> เชาว์นอารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	Pearson's Product Moment Correlation
<u>สมมติฐานที่ 1.5</u> เชาว์นอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	Pearson's Product Moment Correlation
<u>สมมติฐานที่ 2</u> การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	Pearson's Product Moment Correlation

ตารางที่ 3.5(ต่อ)
แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ค่าสถิติที่ใช้
<u>สมมติฐานที่ 2.1</u> การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ด้านความหมายของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	Pearson's Product Moment Correlation
<u>สมมติฐานที่ 2.2</u> การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ด้านสมรรถนะของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	Pearson's Product Moment Correlation
<u>สมมติฐานที่ 2.3</u> การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ด้านเจตนาธรรมภายในตนของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	Pearson's Product Moment Correlation
<u>สมมติฐานที่ 2.4</u> การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ด้านผลกระทบของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	Pearson's Product Moment Correlation
<u>สมมติฐานที่ 3</u> เชาว์นอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด	Pearson's Product Moment Correlation
<u>สมมติฐานที่ 3.1</u> เชาว์นอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด	Pearson's Product Moment Correlation
<u>สมมติฐานที่ 3.2</u> เชาว์นอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด	Pearson's Product Moment Correlation

ตารางที่ 3.5(ต่อ)
แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ค่าสถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 3.3 เขาวนอารมณ์ด้านการจูงใจมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน เชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 3.4 เขาวนอารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน เชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 3.5 เขาวนอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน เชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของเขาวนอารมณ์ และ องค์ประกอบของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิง จิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด สามารถพยากรณ์คุณภาพการ บริการของ	Stepwise Multiple Regression Analysis