

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เชาว์อารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และคุณภาพการบริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน กรณีศึกษา พยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราช” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลผ่าตัด สังกัดงานการพยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 273 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาสัดส่วนประชากร ตามแนวคิดของยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 725) ด้วยความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ยอมให้มีค่าคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลผ่าตัด จำนวน 162 คน และขอความร่วมมือจากกลุ่มหัวหน้าหน่วยงานเพื่อตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัด

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปจำนวน 162 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนจำนวน 152 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.82

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับพยาบาลผ่าตัด ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ส่วน ดังนี้ คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามวัดเชาว์อารมณ์โดยสร้างจากแบบสอบถามวัดเชาว์อารมณ์ของ ทิพย์สุดา เผือกสกนธ์ (2547) ซึ่งพัฒนามาจาก ชีระศักดิ์ กำบรณารักษ์ ตามแนวความคิดของไกลแมน (Gloeman, 1998) และ แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา โดยสร้างแบบสอบถามจากการรวบรวม และปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สไปรเซอร์ (Spreitzer, 1995) ศลิษา ทวีวัฒนกิจบรร (2548) และ ภัทรวรรณ ปิ่นแก้ว (2548)

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน โดยสร้างแบบสอบถามจากการรวบรวม และปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดของพาราซูรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1990) พนิดา ทองเงา (2548) และ อภิรดี ปราสาททรัพย์ (2545)

โดยแบบสอบถามทั้งหมดมีการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (CVR) และทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อโดยใช้ค่า Correlation matrix รวมถึงการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การประมวลผลด้วยโปรแกรมสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ในการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการทดสอบสมมติฐานการ

วิจัย ทำโดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ

พยาบาลผ่าตัดส่วนใหญ่ มีอายุในช่วง 26-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด 47 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.9 รองลงมาคือช่วง 31-35 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.9 และมีจำนวนน้อยที่สุดในช่วง 41-45 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.9

ประสบการณ์การทำงาน

พยาบาลผ่าตัดโดยมากแล้วมีประสบการณ์การทำงานในห้องผ่าตัดในช่วง 11-15 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมาคือช่วง 6-10 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.6 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานในห้องผ่าตัดในช่วง 21-25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

ระดับการศึกษา

พยาบาลผ่าตัดส่วนมากจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็น ร้อยละ 84.9 ระดับปริญญาโทจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 19.1

หน่วยงานผ่าตัดที่สังกัด

พยาบาลผ่าตัดสังกัดหน่วยผ่าตัดออร์โธปิดิกส์ และ หน่วยตรวจโรคอุบัติเหตุ มากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และ หน่วยผ่าตัดที่สังกัดที่มีจำนวนน้อยที่สุด หน่วยผ่าตัดเปลี่ยนอวัยวะและผ่าตัดฉุกเฉินนอกเวลาราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

2. การวิเคราะห์ระดับเชาวน์อารมณ์

พยาบาลผ่าตัดมีค่าเฉลี่ยระดับเชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง (1.52) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านการจูงใจตนเองสูงที่สุด (1.67) รองลงมาคือ ด้านการร่วมรู้สึก (1.57) ด้านทักษะทางสังคม(1.51) ด้าน

การตระหนักรู้ในตนเอง (1.50) และ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเองมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (1.36) และ พบว่า ระดับเชาวน์อารมณ์ทุกด้านอยู่ในระดับสูง

3. การวิเคราะห์ระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา

พยาบาลผ่าตัดมีค่าเฉลี่ยระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้าน ความหมายสูงสุดและอยู่ในระดับสูง (3.90) รองลงมาคือด้านสมรรถนะ (3.61) ด้านเจตนาสมรรถ ในการทำงาน (3.33) และ ด้านผลกระทบมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.20) โดยอยู่ในระดับปานกลาง

4. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการ

หัวหน้าหน่วยงานประเมินคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัด โดยมีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง (3.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หัวหน้า หน่วยงานของพยาบาลผ่าตัดประเมินคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการสูง ที่สุด (3.82) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ(3.81) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ(3.70) ด้านรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ (3.69) โดยระดับคุณภาพการบริการทั้งหมด อยู่ในระดับสูง และ ด้านความน่าเชื่อถือ หัวหน้าหน่วยงานของพยาบาลผ่าตัดประเมินคุณภาพ การบริการน้อยที่สุด (3.62) โดยมีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการวิจัย
สมมติฐานที่ 1 เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการ บริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1(ต่อ)
แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการวิจัย
สมมติฐานที่ 1.1 ชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 ชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 ชาวน์อารมณ์ด้านการใส่ใจตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4 ชาวน์อารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.5 ชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	ยอมรับสมมติฐาน
<u>สมมติฐานที่ 2</u> การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ด้านความหมายของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ด้านสมรรถนะของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการวิจัย
สมมติฐานที่ 2.3 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ด้านเจตนาธรรมณ์ภายในตนของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวก กับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้า หน่วยงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.4 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ด้านผลกระทบของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพ การบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน	ยอมรับสมมติฐาน
<u>สมมติฐานที่ 3</u> เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการ เสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.1 เชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ของพยาบาลผ่าตัด	
สมมติฐานที่ 3.2 เชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิง จิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.3 เชาวน์อารมณ์ด้านการจูงใจมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาล ผ่าตัด	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.4 เชาวน์อารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาล ผ่าตัด	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.5 เชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ของพยาบาลผ่าตัด	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1(ต่อ)
แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการวิจัย
สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ และองค์ประกอบของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัดสามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงานได้	ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

1. ระดับเชาวน์อารมณ์

ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลผ่าตัดมีค่าเฉลี่ยเชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง (1.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพยาบาลผ่าตัดมีค่าเฉลี่ยองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านการสนใจตนเองสูงที่สุด (1.67) รองลงมาคือ ด้านการร่วมรู้สึก (1.57) ด้านทักษะทางสังคม (1.51) และ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง (1.50) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน และ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเองมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (1.36) โดยพบว่าเชาวน์อารมณ์ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ไม่พบพยาบาลผ่าตัดที่มีเชาวน์อารมณ์ในระดับต่ำเลย

จากผลการวิจัยที่พบว่า พยาบาลผ่าตัดมีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูงในทุกองค์ประกอบนั้น (1.52) อธิบายได้ว่า ลักษณะงานของพยาบาลผ่าตัดนั้น เป็นการปฏิบัติงานที่ให้บริการเป็นหลักต้องเผชิญกับภาวะวิกฤติของชีวิตผู้รับการผ่าตัด ต้องปฏิบัติงานที่มีการตัดสินใจอย่างรีบด่วน และมีภาวะกดดันจากสิ่งแวดล้อม อีกทั้งต้องทำงานเป็นทีมร่วมกับศัลยแพทย์ และ วิสัญญีแพทย์ ดังนั้น พยาบาลผ่าตัดจึงต้องมีความสามารถในการปรับตัว แสดงออกโดยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ และมีอารมณ์ที่มั่นคง (วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี, 2542) ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่า พยาบาลผ่าตัดจึงเป็นผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ในระดับที่สูงในทุกด้าน

จากผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบเชาวน์อารมณ์ที่โดดเด่นที่สุด คือ ด้านการสนใจตนเอง หมายถึง ความสามารถในการสนใจตนเองเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจาก ลักษณะงานบริการทางการพยาบาลนั้น เป็นงานที่ต้องอุทิศตน ในการดูแลผู้ป่วยด้วย

ความสมัครใจและไม่คาดหวังผลตอบแทนใดๆ จากผู้รับบริการ นอกจากนี้ โรงพยาบาลศิริราชเป็นองค์การรัฐบาล จึงมีอัตราค่าตอบแทนเงินเดือนแบบราชการจึงไม่สูงเท่าอัตราค่าตอบแทนของโรงพยาบาลเอกชน และความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นไปตามลำดับขั้น และเป็นไปตามลำดับอาวุโส ดังนั้น พยาบาลผ่าตัดที่ทำงานในระบบราชการอย่างเช่นโรงพยาบาลศิริราชนั้น จึงต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยใจจริง การจงใจตนเองจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการที่จะทำให้สามารถปฏิบัติงานอยู่ในองค์การได้อย่างมีความสุข คงอยู่ในงาน ส่งผลถึงการบริการที่มีคุณภาพต่อไป ดังที่ ชวนจิตร ธุระทอง (2544) เสนอแนะว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จะต้องเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่น มองปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ เชื่อว่าสิ่งต่างๆ สามารถพัฒนาได้ และพยายามปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น โดยมีความมุ่งมั่นและยึดเป้าหมายขององค์การเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

และจากผลการวิจัยยังพบว่า พยาบาลผ่าตัดมีองค์ประกอบเชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเองมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่ระดับเชาวน์อารมณ์ด้านนี้ยังอยู่ในระดับสูง อาจเนื่องจาก การปฏิบัติงานพยาบาลเป็นงานที่ยืดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง จะให้ความสำคัญกับอารมณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ ดังนั้น พยาบาลจะทราบถึงอารมณ์ของผู้รับบริการอยู่ในสภาวะอารมณ์ใด แต่อาจจะไม่ตระหนักถึงอารมณ์ความรู้สึกของตนเองเท่าใดนัก และอาจเนื่องจาก ผลการวิจัยพบว่าเชาวน์อารมณ์ในด้านนี้ มีการกระจายของข้อมูลไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าพยาบาลผ่าตัดมีเชาวน์อารมณ์ด้านนี้ที่แตกต่างออกไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โกลแมน (Goleman, 1988) ที่เชื่อว่า ความสามารถเชิงอารมณ์ของบุคคลแบ่งเป็นหมวดหมู่ตามรากฐานเดียวกัน และไม่มีบุคคลใดมีความสามารถเชิงอารมณ์ครบถ้วนทุกปัจจัย แต่ละคนมีจุดเด่นและจุดด้อยที่แตกต่างกัน เชาวน์อารมณ์ด้านหนึ่งอาจมีผลต่องานหลายประเภท มีการเปลี่ยนแปลงไปตามตำแหน่งที่สูงขึ้น และงานแต่ละประเภทต้องการเชาวน์อารมณ์เฉพาะด้านแตกต่างกันไป

2. ระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา

ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลผ่าตัดมีค่าเฉลี่ยการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องจาก โรงพยาบาลศิริราชเป็นโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และได้ผ่านการรับรองจากสถาบันรับรองคุณภาพโรงพยาบาล การพัฒนานุเคราะห์ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ต้องพัฒนาควบคู่ไปกับการให้บริการผู้ป่วย (วิภาดา คุณาวิทิตกุล, 2540) โรงพยาบาลจึงให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างพลังอำนาจ

ในงานให้กับบุคลากร ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในกำหนดวิธีการทำงานการ มีโอกาสตัดสินใจ และมีอิสระในการแก้ปัญหาด้วยตนเอง พยาบาลผ่าตัดได้รับรู้ถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานนั้นด้วย ทำให้พยาบาลผ่าตัดเห็นพลังของตนเอง และอยากใช้พลังที่มีนั้น (นาริรัตน์ รูปงาม , 2542) แต่เนื่องจากโครงสร้างการบริหารองค์การโรงพยาบาลศิริราชเป็นแบบระบบราชการ มีการบังคับบัญชาหลายชั้น จึงทำให้การรับรู้ถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจในตนเองอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะของงานพยาบาลเป็นงานวิชาชีพ ซึ่งต้องมีการกำหนดขั้นตอนในการทำงานชัดเจน เพื่อให้ผู้ป่วยมีความปลอดภัยป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงต้องอยู่บนหลักฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เชื่อถือได้เท่านั้น จึงจะทำให้ไม่สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานตามที่ต้องการได้มากนัก ทำให้ พยาบาลผ่าตัดรับรู้ถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ด้านความหมายสูงสุด (3.90) มี ระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือด้านสมรรถนะ (3.61) ด้านเจตนาธรมณ์ในการทำงาน (3.33) และ ด้านผลกระทบมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.20) โดย มีระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัย ที่พบว่าค่าเฉลี่ยการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา ด้านความหมายสูงสุด และอยู่ในระดับสูงนั้น อาจเนื่องมาจากลักษณะของงานผ่าตัดนั้นเป็นงานที่ซับซ้อน เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างมาก และมีผลกระทบโดยตรงต่อชีวิตความปลอดภัยของผู้รับบริการ ทำให้พยาบาลผ่าตัดรับรู้ว่างานที่ตนทำนั้นมีความหมายและมีความสำคัญ

ส่วนด้านผลกระทบนั้น พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.20) และอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเพราะว่า พยาบาลผ่าตัดในหน่วยงานแต่ละหน่วยมีจำนวนที่เพียงพอ เมื่อมีการขาดอัตรากำลัง หัวหน้าหน่วยงานมีการบริหารจัดการอัตรากำลังได้อย่างเพียงพอเพื่อทดแทนพยาบาลที่ขาดไปได้ ซึ่งการให้บริการนั้น พยาบาลผ่าตัดทุกคนมีพื้นฐานการปฏิบัติงานที่คล้ายกัน และใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานเดียวกัน จึงสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ในตำแหน่งงานที่ใช้ประสบการณ์การทำงานที่ไม่แตกต่างกันมาก

3.ระดับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

ผลการวิจัย พบว่าหัวหน้าหน่วยงานของพยาบาลผ่าตัดประเมินคุณภาพการบริการเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง (3.73) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของพยาบาลผ่าตัดมีการกำหนดควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพการพยาบาล อีกทั้งการอยู่ในโรงพยาบาลที่มีการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจึงต้องมีการควบคุมคุณภาพการให้บริการกับบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งพยาบาลผ่าตัดด้วย และ ผลลัพธ์การให้บริการของพยาบาลผ่าตัดจึงมีผลต่อการพิจารณาการเลื่อนระดับ ดังนั้นทำให้หัวหน้าหน่วยงานจึงประเมินคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัด อยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าหัวหน้าหน่วยงานประเมินคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการสูงสุด (3.82) ซึ่งรูปธรรมที่ปรากฏ คือ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น จึงเป็นด้านที่ปรากฏได้อย่างชัดเจนกว่าด้านอื่นๆ เนื่องจาก ห้องผ่าตัดเป็นห้องที่มีการจัดรูปแบบสถานที่ให้บริการที่แตกต่างจากหอผู้ป่วยทั่วไป คือ สถานที่ให้บริการต้องเป็นสถานที่ที่สะอาดและปราศจากเชื้อ มีการควบคุมป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างเคร่งครัด พยาบาลผ่าตัดเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการควบคุมดูแลและป้องกันการแพร่กระจายเชื้อในห้องผ่าตัด ดังนั้น ในการปฏิบัติงานพยาบาลผ่าตัดจึงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของห้องผ่าตัดอย่างเคร่งครัดเช่นกัน(จุฑาภรณ์ ภมรสูตร,2541) ดังนั้นหัวหน้าหน่วยงานจึงประเมินคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการสูงสุด

ด้านความน่าเชื่อถือหัวหน้าหน่วยงานของพยาบาลผ่าตัดประเมินคุณภาพการบริการด้านนี้น้อยที่สุด (3.62) และอยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเนื่องมาจากการที่ บ่อยครั้งพยาบาลผ่าตัดไม่สามารถกำหนดเวลา ระยะเวลาที่ให้บริการได้อย่างแน่นอน และตรงเวลาที่กำหนดไว้ได้ มีการงด เลื่อนผ่าตัดบ่อยครั้ง มีการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาที่ให้บริการและเปลี่ยนผู้รับบริการตามแต่ละสถานการณ์ เช่น ความเร่งด่วนของผู้รับบริการในแต่ละราย ดุลยพินิจของศัลยแพทย์ ความพร้อมของเครื่องมือตรวจและผ่าตัด และความพร้อมของทีมผ่าตัด จึงไม่สามารถบอกรายละเอียดของเวลาที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องได้มากนัก ดังนั้น หัวหน้าหน่วยงานของพยาบาลผ่าตัดประเมินคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือน้อยที่สุด

4.เชาวน์อารมณ์กับคุณภาพการบริการ

ผลการวิจัยพบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน ($r=.54$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลผ่าตัด ในการปฏิบัติงานต้องเป็นผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ที่สูง เพราะลักษณะงานที่ต้องงานร่วมกันเป็นทีม ต้องประสานงานกับหลายฝ่าย มีการปฏิบัติงานในสภาวะที่เร่งด่วนและวิกฤติ และ วิธีการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงไปตามผู้รับบริการแต่ละราย การดูแลรักษาคำนึงถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของพยาบาลผ่าตัดจึง ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการโดยตรง จึงต้องเป็นผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูง เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น สอดคล้องกับรายงานศึกษาของ วีระวัฒน์ บันนิตมัย (2542, น. 131) ที่กล่าวว่า งานบางประเภทที่ต้องมีการพบปะผู้คนมาก ลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติหรือการมีโครงสร้างที่ตายตัว ลักษณะงานที่ไม่เป็นทางการ ยืดหยุ่น ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูง ย่อมปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุขแต่ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำ จะทำงานอย่างคับข้องใจ เกิดความหงุดหงิดบ่อย นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับรายงานการศึกษาของกรมสุขภาพจิต พบว่า วิชาชีพพยาบาลมีเชาวน์อารมณ์อยู่ในอันดับที่ 9 จากการวิเคราะห์ทั้งหมด 45 อาชีพ ซึ่งแสดงว่า พยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับที่สูง ซึ่งบุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์ในระดับที่สูงจะสามารถประยุกต์ใช้อารมณ์ความรู้สึกได้ดี สามารถบริหารอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดีแล้ว ย่อมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและประสบผลสำเร็จ (กรมสุขภาพจิต, 2543) และจากผลการวิจัยยังพบว่า ค่าเฉลี่ยเชาวน์อารมณ์โดยรวม(1.52) และค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานโดยรวม(3.73)ของพยาบาลผ่าตัดอยู่ในระดับสูง ดังนั้น เมื่อพยาบาลผ่าตัดมีเชาวน์อารมณ์ที่สูงแล้วคุณภาพการให้บริการก็จะสูงตามไปด้วยซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โกลแมน (Goleman, 1998) ที่พบว่าเชาวน์อารมณ์ส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตมากกว่าสติปัญญาถึง 2 เท่า โดยเฉพาะบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับสายวิทยาศาสตร์ เช่น แพทย์ พยาบาล จะต้องใช้เชาวน์อารมณ์สูงกว่าวิชาชีพอื่นๆ ถึง 4 เท่า จึงจะส่งผลต่อความสำเร็จในวิชาชีพได้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน($r=.44$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากแนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1998) การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (self – awareness) หมายถึง การตระหนักรู้และเข้าใจ

ความรู้สึกตน ความชอบส่วนตัว ความสามารถและหยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตน การที่ประเมินตนเองได้ ตามที่เป็นจริง ทราบถึงจุดเด่น และจุดด้อยของตน ผลการวิจัยอธิบายได้ว่า พยาบาลผ่าตัดที่ให้บริการกับผู้รับบริการและต้องร่วมกันทำงานประสานงานกับทีมสุขภาพอื่นๆนั้น จะต้องเป็นผู้ที่รู้ว่าตนเองอยู่ในสภาวะอารมณ์ใดและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้นในตนเองได้ และยังต้องที่ประเมินตนเองตามที่เป็นจริง ทราบถึงจุดเด่น และจุดด้อยของตนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงตนเองในการบริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป และนอกจากนี้ ต้องมีความมั่นใจในความสามารถของตน มองว่างานบริการเป็นสิ่งที่มีความค่า เป็นสิ่งที่สำคัญกับชีวิตของผู้รับบริการ เมื่อพยาบาลผ่าตัดรู้ว่าตนเองอยู่ในสภาวะอารมณ์ใด ทราบถึงจุดเด่น และจุดด้อยของตน รวมถึงมีความมั่นใจในตนเองแล้วนั้น ย่อมส่งผลถึงผลลัพธ์ที่ดีในงานด้วย

เชวณัอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน($r=.47$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทศน์วรรณ บุญอนันต์ (2550) ที่พบว่า งานที่ต้องให้บริการโดยเฉพาะงานที่ให้บริการส่วนหน้าที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยบริการโดยตรง ลักษณะงานจึงต้องเป็นผู้ที่มีความใจเย็น รู้จักอดทนอดกลั้น ต้องมีสติ องค์ประกอบเชวณัอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน อธิบายได้ว่า ลักษณะงานของพยาบาลผ่าตัดเป็นงานที่ต้องเสียสละอุทิศตนเพื่อผู้ป่วย ซึ่งเป็นการให้บริการผู้ที่เจ็บป่วยซึ่งสภาพร่างกายและจิตใจไม่ปกติ ผู้ที่อยู่ในวิชาชีพนี้ จึงต้องมีคุณลักษณะที่มีความอดทน อดกลั้นสูง ยอมรับในความต้องการที่แตกต่างของผู้อื่น ดังนั้น เมื่อพยาบาลผ่าตัดมีเชวณัอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเองแล้ว ก็ส่งผล ถึงคุณภาพการให้บริการของพยาบาลผ่าตัดที่ดีตามไปด้วย

เชวณัอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน($r=.37$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) โดยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการทุกด้าน และพบว่าพนักงานที่มีลักษณะมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง จะมีโอกาสเป็นพนักงานให้บริการที่มีคุณภาพสูงกว่าพนักงานโดยทั่วไป จากผลการวิจัยอธิบายได้ว่า พยาบาลที่มีเชวณัอารมณ์ด้านแรงจูงใจนั้น จะเป็นผู้ที่มีความตั้งใจที่จะปรับปรุงให้ได้งานที่มีมาตรฐานดีเลิศ ยึดมั่นเป้าหมายกลุ่มและองค์การ มีความคิดริเริ่ม มองโลกในแง่ดี มองข้ามอุปสรรค หรือปัญหา และไม่ยึดติดกับเงิน ผลประโยชน์หรือตำแหน่ง จึงเป็นผู้ที่สามารถให้บริการทั้งเป็นสิ่งที่ป็นรูปธรรมและนามธรรม จากผลการวิจัยยังพบว่าพยาบาลผ่าตัดมี

ค่าเฉลี่ยชาวน์อารมณ์ด้านการจูงใจ ตนเองสูงที่สุด (1.67) ซึ่งการที่มีแรงจูงใจตนเองที่สูงนั้นทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นตามไปด้วย

ชาวน์อารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน($r=.27$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิจัยอธิบายได้ จากแนวคิดของ โกลแมน (Goleman, 1998) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีชาวน์อารมณ์ด้านการร่วมรู้สึก คือ ผู้ที่เข้าถึงความรู้สึก ความต้องการและข้อวิตกกังวลของผู้อื่น การมีจิตใจใฝ่บริการ และการเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล ในวิชาชีพพยาบาลนั้นพบว่า มีการใช้ศิลปะการดูแลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพยาบาล กล่าวคือ เป็นกระบวนการดูแลหรือกิจกรรมการพยาบาลที่ให้กับผู้รับบริการ หรือ ความรู้สึกชื่นชมของผู้รับบริการต่อสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้และผู้รับ เช่น ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ การเข้าใจความรู้สึก ความเมตตา รับฟังสิ่งที่พูดและบอกเล่า (จุฑารัตน์ กมลศรีจักร, 2546) พยาบาลผ่าตัดได้มีการใช้ศิลปะการดูแลดังกล่าวนี้มาใช้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ แชนค์ และเคนดี้ (Shanks & Kenedy, 1970) ที่พบว่า บุคคลในภาวะที่เจ็บป่วยจะมีความต้องการเพิ่มขึ้นนอกเหนือจาก ความต้องการขั้นพื้นฐาน คือความต้องการที่เกิดขึ้นเนื่องจากความผิดปกติทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งความต้องการดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองโดยกระบวนการพยาบาล และได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลไว้ว่าบุคลากรพยาบาลต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสังเกตความรู้สึกและการแสดงออกของผู้มารับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

ชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน($r=.39$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมตามแนวคิดของ โกลแมน (Goleman, 1998) การมีทักษะทางสังคม หมายถึง ความสามารถให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากการชักจูงให้ผู้อื่นเกิดการตอบสนองในทางที่ต้องการ ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ดังนี้คือ การมีความสามารถที่จะชักจูงโนมน้าวบุคคลอื่นได้ การเปิดกว้างรับฟังผู้อื่น และมีการสื่อสารที่น่าเชื่อถือ การเจรจาเพื่อแก้ไขความไม่ลงรอยกัน การสร้างและคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีเพื่อให้เกิดความร่วมมือ การร่วมมือกันกับผู้อื่นเพื่อไปสู่เป้าหมายร่วมกัน และการสร้างเสริมพลังของกลุ่มเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ จากปัจจัยย่อยของชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมนั้น พบว่ามีความสำคัญกับงานของพยาบาลผ่าตัด เนื่องจากลักษณะงานที่ต้องพบปะผู้คนจำนวนมาก คือ ผู้ป่วย ญาติ และบุคลากรสาขาวิชาชีพอื่น ๆ ที่ต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมและประสานงานกันต่างหน่วยงานตลอดเวลา โดยที่พยาบาลผ่าตัดต้องให้บริการผู้รับบริการในฐานะเป็นผู้ให้ข้อมูล และให้

การดูแลผู้ป่วยที่รับการผ่าตัด และในฐานะร่วมในทีมผ่าตัด จึงต้องมีสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นอกจากนี้ ยังมีการทำงานเป็นช่วงเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง จึงทำให้ต้องติดต่อประสานงานกับผู้ที่ทำงานในช่วงก่อนและหลังของตน เพื่อให้การบริการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เมื่อเกิดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือจากผู้ร่วมงาน พยาบาลผ่าตัดจะต้องสามารถ สื่อสาร เจาะต่อรอง ให้ข้อมูล และมีความสามารถที่จะชักจูงโน้มน้าวบุคคลอื่นให้ยอมรับสิ่งที่เสนอได้

5.การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยากับคุณภาพการบริการ

ผลการวิจัยพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.47$)

ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ กู๊ดเดล และ คณะ (Goodale et al.,1977) ที่พบว่า การเสริมสร้างอำนาจในงานเชิงจิตวิทยามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพของการบริการ และจากงานวิจัยของ วู้ด (Wood et al., อ้างถึงใน นาริรัตน์ รูปงาม, 2542) ที่พบว่า การที่บุคคลรับรู้ถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตนเองแล้วนั้น ก็จะมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานได้ดี ซึ่งการปฏิบัติงานได้นั้น หากบุคคลสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และแก้ปัญหาในงานได้อย่างอิสระ การได้มีส่วนร่วมทำให้งานประสบผลสำเร็จ และรู้ว่าตนเองนั้นเป็นกำลังสำคัญในหน่วยงาน จะทำให้บุคคลนั้นเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป และ ผลของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาจะเพิ่มความสนใจ ฝึกฝนในงาน เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเกิดความยืดหยุ่น ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิผลด้านการจัดการ และองค์ประกอบของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการจัดการ(Thomas & Velthouse,1990)

จากการผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า หากพยาบาลผ่าตัด รับรู้ว่างานที่ตนทำนั้นมีคุณค่า มีความเชื่อมั่นในความสามารถและศักยภาพที่ตนเองมีเพื่อนำออกมาใช้ในงาน มีอิสระในการทำงาน และ รับรู้ได้ว่าตนมีผลกระทบต่อหน่วยงานและองค์การ สามารถควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กรได้นั้น จะทำให้พยาบาลผ่าตัด มีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานได้ดี เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และส่งผลต่อการทำงาน คือการให้บริการที่ดีมีคุณภาพด้วยเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาด้านความหมายของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้า

หน่วยงาน ($r=.46$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของลาซซิงเกอร์ (Laschinger, 2001, pp. 42-53) ที่พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีผลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ดี จากผลการวิจัย อธิบายได้ว่า งานของพยาบาลผ่าตัดเป็นงานที่ให้การดูแลผู้ป่วยเพื่อป้องกัน ความเสี่ยงและภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นจากการผ่าตัด ต้องใช้ความรู้และทักษะเป็นการให้บริการที่วิกฤติและเร่งด่วน ดังนั้นงานของพยาบาลผ่าตัด จึง มีความสำคัญต่อชีวิตของผู้ป่วยเป็นอย่างมาก ทำให้พยาบาลผ่าตัดรับรู้ถึงว่างานที่ตนทำนั้นมีคุณค่า และรับรู้ถึงการบริการที่ให้นั้นต้องมีคุณภาพอีกด้วย เนื่องจากผลจากการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อชีวิตผู้ป่วย ดังนั้นเมื่อพยาบาลผ่าตัดได้รับรู้ถึงการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านความหมายแล้วนั้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ดี

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาตามสมรรถนะของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน ($r=.44$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อบุคคลรับรู้ถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาแล้ว จะทำให้บุคคลนั้นมีความเชื่อในความสามารถของตนเอง และหากบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการทำงานจะมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานได้ดี และเมื่อมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มมากขึ้น ผลการปฏิบัติงานก็จะดีขึ้นด้วย (Wood, Bandura & Baily, 1990 อ้างถึงใน นาริรัตน์ รูปงาม, 2542) และผลจากการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านสมรรถนะ ส่งผลให้เกิดความพยายามและอดทนในภาวะที่ยุ่งยาก ทำหาย และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูงขึ้น (Thomas & Velthouse, 1990) ผลการวิจัยอธิบายได้ว่า พยาบาลผ่าตัดจะรับรู้ถึงสมรรถนะของตนเองจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจากหัวหน้าหน่วยงาน เนื่องจาก ภายในองค์การมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยมีการจัดระดับความสามารถ เพื่อประเมินสมรรถนะของพยาบาลผ่าตัด ทำให้พยาบาลผ่าตัดรับรู้ได้ว่าสมรรถนะของตนเองนั้นอยู่ในระดับใด และต้องพัฒนาการ ปฏิบัติงานของตนเองให้เป็นไปตามระดับของสมรรถนะที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานตามที่องค์การกำหนด ดังนั้น เมื่อพยาบาลผ่าตัดเชื่อในสมรรถนะความสามารถของตนเองแล้วนั้น จะทำให้พยาบาลมีความตั้งใจในงาน ซึ่งส่งผลถึงผลลัพธ์ของงานหรือคุณภาพการบริการที่ให้กับผู้รับบริการ

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาตามเจตนารมณ์ภายในตนของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน ($r=.32$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อธิบายได้ว่าเมื่อพยาบาลผ่าตัดมีอิสระ

ในการทำงาน และสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองนั้น จะทำให้พยาบาลผ่าตัดเกิดความคิดสร้างสรรค์ และ มีความพึงพอใจในงาน และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ดังที่ สไปเรเซอร์ คิซิลอร์ และ เนชั่น (Spreitzer, Kizilos & Nason, 1997) กล่าวว่า บุคคลที่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองนั้น จะส่งผลให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และสามารถปรับตัวได้ดีในสถานการณ์การทำงานที่เปลี่ยนแปลง มีพฤติกรรมสร้างสรรค์ มีพฤติกรรมเชิงรุก แสดงถึงการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ การตัดสินใจด้วยตนเองในระดับสูง จะสามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและเหมาะสม ดังนั้น เมื่อพยาบาลผ่าตัดมีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาด้านเจตนาธรรมภายในตน คือ สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองแล้ว จะสามารถช่วยให้พยาบาลผ่าตัดตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมเช่นกัน

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาด้านผลกระทบของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน($r=.17$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการวิจัยอธิบายได้ว่า การที่พยาบาลผ่าตัดรับรู้ว่ามีอิทธิพลต่องาน หรือสามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆได้ ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานยอมรับ จะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ย่อท้อต่อปัญหา จะทำให้พยาบาลมีความพึงพอใจในงาน และส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ดี และคงอยู่ในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโทมัส และ เวลท์เฮาส์ (Thomas & Velthouse, 1990) ที่กล่าวถึง ผลของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาด้านผลกระทบ ส่งผลให้บุคคลเกิดความพยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อดทน มุ่งมั่น มีความคิดสร้างสรรค์ มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวและรับมือกับความเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ที่ยุ้งยากและท้าทายในงานได้ ส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เกิดประสิทธิผลในการบริหารจัดการ ดังนั้น หากพยาบาลผ่าตัดรับรู้ว่าตนเองมีผลกระทบกับองค์การ จะทำให้ตนเองรู้สึกว่ามีคุณค่าต่อหน่วยงานและองค์การ และเป็นที่ยอมรับ ทำให้พยาบาลผ่าตัดเกิดความพยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ส่งผลให้เกิดคุณภาพการบริการที่สูงขึ้นอีกด้วย และจากผลการวิจัยที่พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาด้านผลกระทบของพยาบาลผ่าตัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงานที่ระดับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ.17 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้น ทั้งนี้อาจเพราะว่า พยาบาลผ่าตัดในหน่วยงานแต่ละหน่วยมีจำนวนที่เพียงพอ เมื่อมีการขาดอัตรากำลัง มีการบริหารจัดการอัตรากำลังได้อย่างเพียงพอเพื่อทดแทนพยาบาลที่ขาดไปได้ ซึ่งการให้บริการนั้น พยาบาลผ่าตัดทุกคนมี

พื้นฐานการปฏิบัติงานที่คล้ายกัน และใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานเดียวกัน จึงสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ในตำแหน่งงานที่ใช้ประสบการณ์การทำงานที่ไม่แตกต่างกันมาก

6.เชาวน์อารมณ์กับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา

ผลการวิจัยพบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.64$)

ผู้ที่สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสมแล้วนั้น จะสามารถคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาโดยใช้ เหตุผล จะทำให้บุคคลนั้นรับรู้ถึงพลังอำนาจในตนเองว่าตนเองสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง (Jenkins & Ellen, 2006) จากผลการวิจัยดังกล่าว อธิบายได้ว่าการที่พยาบาลผ่าตัดมีเชาวน์อารมณ์ในระดับสูง (1.52) คือ มีการยอมรับตัวตนสูง ตระหนักรู้ถึงความรู้สึกภายในตน มีความสามารถในการแสดงและจัดการกับอารมณ์ ความรู้สึกภายใน และความสามารถของตนเองได้อย่างเหมาะสม สามารถในการจูงใจตนเองเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ รวมถึงการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ ความกังวลใจของผู้อื่น แล้วนั้น จะสามารถคิดวิเคราะห์แก้ปัญหาโดยใช้ เหตุผล มีความคิดในเชิงบวก มีแนวโน้มที่จะสามารถในการจัดการกับความรับผิดชอบที่มากขึ้น และเชื่อในพลังอำนาจในงานของตนมากขึ้นไปด้วย

ปัจจัยหรือเงื่อนไขที่สามารถกระตุ้นบุคคลให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและเกิดผลดีต่องาน คือ บุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์สูง(สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ , 2548) ผลการวิจัยที่พบว่า พยาบาลผ่าตัดมีเชาวน์อารมณ์รายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับสูง และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า พยาบาลผ่าตัดที่มีเชาวน์อารมณ์สูงนั้น จะมีความสามารถในการจัดการอารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น มีการแสดงออกของอารมณ์อย่างเหมาะสม สามารถใช้อารมณ์ให้เป็นประโยชน์ สามารถรับรู้ความต้องการและจุดมุ่งหมายของตนเอง มีความตั้งใจเด็ดเดี่ยว และสามารถควบคุมสิ่งที่มากระทบได้ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาเป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยให้ พยาบาลผ่าตัดรับรู้และถึงพลังอำนาจที่มีอยู่ในตนเอง

7. สมการทำนาย

จากผลการวิจัย ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรในการพยากรณ์คุณภาพบริการของพยาบาลตติตามการรับรู้ของหน้าหน่วยงาน พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์คุณภาพบริการของพยาบาลตติตามการรับรู้ของหน้าหน่วยงาน พบว่า

เชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง สามารถพยากรณ์คุณภาพบริการของพยาบาลตติตามการรับรู้ของหน้าหน่วยงาน ได้ ร้อยละ 21.3 เมื่อเพิ่มตัวแปรการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาด้านความหมาย สามารถพยากรณ์คุณภาพบริการของพยาบาลตติตามการรับรู้ของหน้าหน่วยงาน ได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 30 และ เมื่อเพิ่มตัวแปรเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง สามารถพยากรณ์คุณภาพบริการของพยาบาลตติตามการรับรู้ของหน้าหน่วยงาน ได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 31

จะพบว่า เชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเองสามารถพยากรณ์คุณภาพบริการของพยาบาลตติตามการรับรู้ของหน้าหน่วยงานได้เป็นอันดับหนึ่ง เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง ($Beta = .777$) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก และสามารถส่งผลต่อการเพิ่มคุณภาพการบริการได้มากที่สุดกล่าวคือ ถ้าพยาบาลผ่าตัด สามารถแสดงและจัดการกับอารมณ์ ความรู้สึกภายใน และความสามารถของตนเองได้อย่างเหมาะสมแล้วนั้น ก็จะส่งผลต่อการให้บริการที่ดีมีคุณภาพต่อไป สอดคล้องกับ แนวความคิดของ โกลแมน (Goleman, 1998) ที่กล่าวว่า มิติจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง สามารถทำนายคุณภาพบริการได้ โดยในมิติของ การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (Self-regulation) มีปัจจัยย่อยดังนี้ คือ ความสามารถในการควบคุมตนเอง (Self control) ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) มีความรับผิดชอบ (Conscientiousness) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) และความคิดสร้างสรรค์ (Innovation)

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาด้านความหมาย สามารถพยากรณ์คุณภาพบริการของพยาบาลตติตามการรับรู้ของหน้าหน่วยงานได้ดีเป็นอันดับสอง เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง ($Beta = .772$) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก และสามารถส่งผลต่อการเพิ่มคุณภาพการบริการได้รองจากเชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง กล่าวคือ ถ้าพยาบาลผ่าตัด รับรู้ถึงงานที่ตนทำนั้นเป็นสิ่งที่มีความหมายมีคุณค่าต่อตนเอง ต่อชีวิตของผู้รับบริการและต่อองค์กรแล้วนั้น ก็จะส่งผลต่อการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ

เชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง สามารถพยากรณ์คุณภาพบริการของพยาบาลตติตามการรับรู้ของหน้าหน่วยงานได้ดีเป็นอันดับสาม เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง

(Beta = .633) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ เมื่อพยาบาลผ่าตัดรู้ว่าตนเองอยู่ในสภาวะอารมณ์ใดทราบถึงจุดเด่น และจุดด้อยของตน รวมถึงมีความมั่นใจในตนเองแล้วนั้น ย่อมส่งผลถึงผลลัพธ์ที่ดีในงานด้วยนั่นคือคุณภาพการบริการที่ดี

ปัญหาที่พบในการวิจัย

1. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการหนาแน่น เนื่องจากบางหน่วยงานเป็นห้องตรวจและติดตามผล และมีผู้รับบริการที่ถูกเงินจำนวนมาก กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในงาน ดังนั้น ปริมาณงานและความเร่งด่วนของงานที่ต้องรับผิดชอบ จึงทำให้ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามไม่เต็มที่ จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของแบบสอบถาม
2. มีหัวหน้าหน่วยงานบางคนต้องประเมินคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดจำนวนมาก ทำให้ต้องใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามมาก อาจส่งผลต่อการตอบ
3. แบบสอบถามสำหรับพยาบาลผ่าตัดมีหลายส่วน และมีข้อคำถามที่มากเกินไป ทำให้ต้องใช้เวลาในการตอบ และบางครั้งไม่สามารถทำให้เสร็จภายในครั้งเดียว ทำให้ผู้ตอบเบื่อหน่ายและส่งแบบสอบถามคืนล่าช้ากว่าที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

1. จากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลผ่าตัดมีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูงในทุกด้านนั้น นับว่าเป็นสิ่งที่ดีสำหรับองค์การ ดังนั้นองค์การควรรักษาระดับเชาวน์อารมณ์ของบุคลากรกลุ่มนี้ให้ยังคงอยู่ โดยให้ความสำคัญในการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ และจัดฝึกอบรม เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องมาจากแนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1988) ที่ว่า เชาวน์อารมณ์เป็นทักษะที่สามารถพัฒนาได้ เพราะเชาวน์อารมณ์ไม่ได้ถูกกำหนดมาจากพันธุกรรม แต่เกิดจากการเรียนรู้และพัฒนาต่อไปได้แม้จะเข้าสู่วัยทำงาน และเชาวน์อารมณ์นั้นมีบทบาทสำคัญในการทำงาน เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถทำนายความสำเร็จในงานได้

จากผลการวิจัยที่พบว่า เชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (1.36) แต่ยังคงอยู่ในระดับที่สูงนั้น เพื่อให้เชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ของพยาบาล

ผ่าตัดมีค่าเฉลี่ยที่สูงขึ้นนั้น ควรมีการส่งเสริม เข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเชาวน์อารมณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนาเชาวน์อารมณ์ของตนเองต่อไป

2. จากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลผ่าตัดมีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ตัวแปรการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยานี้เป็นตัวแปรที่เกิดจากการรับรู้บทบาทตนเองกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Thomas & Velthouse, 1990) นอกจากนี้แนวความคิดของสไปรท์เซอร์ (Spreitzer, 1995) อธิบายถึงตัวแปรนี้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาไม่ใช่คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอยู่ตลอดไป หรือที่สามารถเข้ากันได้กับทุกสถานการณ์ แต่เป็นระบบการรู้คิดที่ปรับเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้น เพื่อให้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาของพยาบาลผ่าตัด ให้อยู่ในระดับที่สูง และมีความต่อเนื่องนั้น องค์การควรลดและขจัดภาวะไร้อำนาจนั้น เช่น ควรพิจารณาลักษณะการบริหารที่มีลำดับขั้นที่สูงมากเกินไป โดยการลดช่องว่างระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน มีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานพบผู้บริหารเป็นระยะๆ เพื่อลดช่องว่าง ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ นโยบาย จากผู้บริหารโดยตรง ผู้บริหารทราบปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานและความต้องการในงานจากผู้ปฏิบัติงาน และ ควรส่งเสริม สนับสนุนให้บริหารแบบมีส่วนร่วม ให้อิสระในการตัดสินใจ มีระบบการให้รางวัลหรือเกณฑ์พิจารณา รวมถึงมีระบบการแจ้งผลการปฏิบัติงานให้ทราบอย่างชัดเจน และองค์การควรประเมินสภาพแวดล้อมขององค์การเพื่อปรับเปลี่ยนแนวทางในการพัฒนาให้เหมาะสมตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

3. จากผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าหน่วยงานประเมินคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดในระดับที่สูง นั้น เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า องค์การให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการไม่น้อยไปกว่า การเป็นองค์การที่ผลิตแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ดังนั้น องค์การควรรักษามาตรฐานให้คงอยู่ สนับสนุนให้มีการพัฒนาตนเอง เช่น ส่งฝึกอบรม การมีจิตใจใฝ่บริการ ให้เข้าร่วมประชุมเพื่อให้ทราบและกระตุ้นให้เห็นถึงความสำคัญของการรักษาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะบุคลากรทางการแพทย์ซึ่งเป็นบุคลากรที่สำคัญในการสร้างการบริการนี้ให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร เป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์การพึงปฏิบัติ เพื่อใช้ในการรักษาลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์การไว้

จากผลการวิจัยที่พบว่า หัวหน้างานประเมินคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.62) และอยู่ในระดับปานกลางนั้น เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า พยาบาลผ่าตัดมีจุดที่บกพร่องด้านนี้ ดังนั้น ควรหาแนวทางให้มีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน เช่น ร่วมกันหาสาเหตุ

ของปัญหาระหว่างทีมแพทย์และทีมพยาบาล เพื่อลดการงด และเลื่อนผ่าตัด ให้น้อยที่สุด การให้การรักษาและการดูแลอยู่บนมาตรฐานวิชาชีพที่เข้มงวดมากขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดความเสี่ยง เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษาในกลุ่มของพยาบาลผ่าตัดในโรงพยาบาลศิริราชเท่านั้น ดังนั้นผลการวิจัยจึงไม่สามารถอ้างอิงไปยังองค์การอื่นได้ จึงควรศึกษาในประชากรกลุ่มอื่นๆเพิ่มเติม เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยต่างๆและนำมาผสมผสานให้เกิดประโยชน์กับองค์การ เช่น โรงพยาบาลเอกชน หรือโรงพยาบาลในต่างจังหวัด
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณสำรวจจากกลุ่มประชากรที่เล็ก ทำให้มีกลุ่มตัวอย่างน้อย อาจไม่ช่วยวิเคราะห์ เชาว์นอารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัดได้อย่างชัดเจน เนื่องจากการวัดการรับรู้เท่านั้น
3. ผู้วิจัยเห็นว่า ในการศึกษาลักษณะนี้อาจใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ครอบคลุมและตรงตามความจริงมากขึ้น
4. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเรื่องเชาว์นอารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และคุณภาพการบริการ ใน บุคลากรอื่นๆ หรือ อาชีพอื่นๆด้วย
5. ควรมีการประเมินคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการมาประกอบกับการประเมินคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของหัวหน้า เพื่อให้ผลการวิจัยที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น และช่วยลดอคติจากการประเมินของหัวหน้า