

# ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงานภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

## Relationships Between Personal Factors, Workplace Environments, Transformational Leadership Of Head Nurses, And Transcultural Nursing Competencies Of Professional Nurses, Private Hospitals, Bangkok Metropolis

ภารวี อยู่วัฒนา\* กัญญาดา ประจุกสิลป

Parawee Youwattana Gunyadar Prachusilpa

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ, ประเทศไทย 10330

Faculty of Nursing, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand 10330

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 309 คน จากโรงพยาบาลเอกชน 4 แห่ง ได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย และแบบสอบถามสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญทางการบริหารการพยาบาล และหาค่าความเที่ยงโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ 0.95, 0.98 และ 0.97 ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า

1. สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.84$ ,  $SD = 0.47$ )

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านความสามารถทางด้านภาษา สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = .146$ ,  $r = .488$  และ  $.489$  ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และประสบการณ์การดูแลผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการ พยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

**คำสำคัญ :** สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย

## Abstract

The purposes of this research were to study the transcultural nursing competencies of professional nurses, and to examine the relationships between personal factors, workplace environments, transformational leadership of head nurses, and transcultural nursing competencies of professional nurses in private hospitals, Bangkok Metropolis. The samples were 309 professional nurses, randomly selected by simple random sampling technique. The research instruments were personal factors, workplace environments, transformational leadership of head nurses, and transcultural nursing competencies as perceived by professional nurses questionnaires. Content validity was established by a panel of experts. The Cronbach's alpha reliability coefficients were 0.95, 0.98 and 0.97 respectively. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, Point biserial correlation coefficient and Pearson's product moment correlation coefficient. The major findings were as follows:

1. Transcultural nursing competencies as perceived by professional nurses in private hospitals, Bangkok Metropolis were at the good level ( $\bar{X} = 3.84$ ,  $SD = 0.47$ )

2. There were positively significant relationships between language proficiency, workplace environments, transformational leadership of head nurses and transcultural nursing competencies as perceived by professional nurses, private hospitals, Bangkok Metropolis at .05 level ( $r = .146$ ,  $r = .488$  and  $r = .489$  respectively). Personal factors consisting of educational level, work experience, and experience with patients from different cultures were not significantly related to transcultural nursing competencies as perceived by professional nurses, private hospitals, Bangkok Metropolis.

**Keywords :** Transcultural nursing, Competencies of professional nurses, Workplace environments, Transformational leadership of head nurses

## บทนำ

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี มีผลทำให้ประเทศต่างๆ ในโลกต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีความเชื่อมโยงระหว่างกันมากขึ้น ประเทศที่อยู่ห่างไกลกันกลับได้ใกล้ชิดกันและไปมาหาสู่กันมากกว่าเดิม สามารถติดต่อกันได้ภายในเวลาเสี้ยววินาที จนกลายเป็นโลกไร้พรมแดน นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนต่างถิ่น ต่างชาติ ต่างภาษา สามารถไปมาหาสู่กันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมขึ้น ทำให้ถิ่นที่อยู่เดิมกลายเป็นถิ่นที่มีคนต่างถิ่น ต่างชาติพันธุ์ ต่างวัฒนธรรมเข้ามาอยู่อาศัย ซึ่งแต่ละท้องถิ่นในสังคมจึงไม่ได้มีวัฒนธรรมเดียวกันอีกต่อไป<sup>1</sup>

จากทิศทางการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ของประเทศ ที่มุ่งขับเคลื่อนให้ประเทศไทยเป็นเลิศในการบริการด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาลในภูมิภาคเอเชีย ล่าสุด

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ<sup>2</sup> ได้จัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ข้อที่ 5 คือ ยุทธศาสตร์การสร้างเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจในภูมิภาค โดยเน้นการสร้างความร่วมมือในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ได้ยกระดับการให้บริการด้านสุขภาพและบริการด้านสาธารณสุขทั้งบุคลากรและมาตรฐานการให้บริการ เพื่อก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพของภูมิภาค (Medical Hub) ส่งผลให้ผู้รับบริการชาวต่างชาติให้ความสนใจเดินทางเข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ประเทศไทยจึงจัดได้ว่าเป็นประเทศที่มีศักยภาพทางด้านการแพทย์ เป็นที่รู้จักของภูมิภาคแถบเอเชีย ทั้งในด้านความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของบุคลากรทางการแพทย์ และคุณภาพการให้บริการในระดับมาตรฐานสากล

จากสถิติที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สํารวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนในประเทศไทย พบว่า

มีโรงพยาบาลเอกชนจำนวนทั้งหมด 316 แห่ง อยู่ในเขต กรุงเทพมหานคร 95 แห่ง และภูมิภาค 221 แห่ง โดยมีทั้งที่เป็น โรงพยาบาลเดี่ยวและกลุ่มเครือข่ายโรงพยาบาล มีโรงพยาบาล เอกชนจำนวน 55 แห่งเท่านั้น ที่มีความพร้อมในการให้บริการ ชาวต่างชาติ โรงพยาบาลเอกชนจึงถือเป็นหน่วยงานหลักที่มี บทบาทสำคัญในระบบบริการสาธารณสุข ที่จะสามารถพัฒนา ประเทศให้เป็นไปตามนโยบายการพัฒนาให้ประเทศไทยเป็น ศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย (Medical Hub of Asia) ได้ และ จากสถิติจำนวนผู้ป่วยชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชน ปี พ.ศ. 2553 มีผู้ป่วยจำนวน 1,980,000 คน ก่อให้เกิดรายได้ 78,740 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2554 มีผู้ป่วยจำนวน 2,240,000 คน ก่อให้เกิดรายได้ 97,870 ล้านบาท และปี พ.ศ. 2555 มีผู้ป่วยจำนวน 2,530,000 คน ก่อให้เกิดรายได้ 121,658 ล้านบาท ซึ่งพบว่ามีจำนวนผู้ป่วยชาวต่างชาติ เพิ่มมากขึ้นตามลำดับ จากการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ของประเทศที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อขยายการบริการและ รองรับคนไข้ชาวต่างชาติที่จะมาใช้บริการ ปัจจุบันโรงพยาบาล เอกชนในประเทศไทยที่ผ่านการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) มีจำนวน 58 แห่ง สำหรับ มาตรฐานหนึ่งที่เป็นที่รู้จักและเริ่มมีบทบาทมากในประเทศไทย คือ ระบบมาตรฐานการรับรองสถานพยาบาลของสหรัฐอเมริกา หรือ JCI (Joint Commission International Accreditation) ซึ่งในปัจจุบัน มีโรงพยาบาลเอกชนไทยที่ได้รับการรับรอง มาตรฐาน JCI จำนวน 22 แห่ง ซึ่งถือว่ามีความมากพอ และ สะท้อนให้เห็นว่าโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความโดดเด่น ทางด้านมาตรฐานของสถานพยาบาล<sup>3,4</sup>

สมรรถนะการทำงานข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Competency) ถูกจัดเป็นหนึ่งในทักษะที่สำคัญต่อ ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ Leininger<sup>5</sup> ที่กล่าวว่า ในปี 2020 พยาบาลจะต้องพบกับความหลากหลาย ทางวัฒนธรรม และต้องใช้แนวทางการดูแลเชิงวัฒนธรรมที่ เหมาะสม โดยเฉพาะประเด็นการจัดการการพยาบาลข้าม วัฒนธรรม ซึ่งมีความสำคัญต่อพยาบาลและผู้รับบริการที่มี วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน จากบริบทของพยาบาลในโรงพยาบาล เอกชน ที่ต้องให้การดูแลกับผู้ป่วยชาวต่างชาติที่จะมีเพิ่ม มากขึ้นในอนาคต ดังนั้นหากพยาบาลไม่เข้าใจวัฒนธรรมของผู้ป่วย ก็ไม่สามารถให้การพยาบาลที่ถูกต้องและเหมาะสมได้ พยาบาล ที่จะทำงานได้ดีต้องมีความคิดพื้นฐานที่มีความเป็นสากล จาก ปัญหาความแตกต่างทางเชื้อชาติและความหลากหลายทาง

วัฒนธรรมดังกล่าว อาจนำมาซึ่งพฤติกรรมและการดูแลสุขภาพที่ แตกต่างกัน ทั้งในเรื่องของภาษาและความเชื่อ มีโอกาสเกิด ความเข้าใจไม่ถูกต้อง ความล่าช้าในการรักษา การไม่ให้ความร่วมมือในการดูแลสุขภาพ และการวินิจฉัยที่ไม่เหมาะสม ซึ่งเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งของการดูแลสุขภาพและอาจทำให้ ถึงแก่ความตายได้<sup>6</sup> ดังนั้น พยาบาลซึ่งเป็นหนึ่งในบุคลากร ทางด้านสาธารณสุขและเป็นวิชาชีพที่ให้การดูแลทางด้านสุขภาพ กับผู้รับบริการโดยตรง หากพยาบาลไม่มีความรู้เรื่องวัฒนธรรม ของผู้รับบริการแล้ว ย่อมนำไปสู่ปัญหาความเข้าใจผิดหรือความ ขัดแย้งทางด้านความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการปฏิบัติ ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการได้ พยาบาลจึงจำเป็นต้องมี สมรรถนะทางวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติ งานในสังคมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมโดยไม่เลือก ปฏิบัติ<sup>7</sup>

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามีปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาล วิชาชีพซึ่งรวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติเฉพาะของแต่ละบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการ พยาบาลข้ามวัฒนธรรม จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับการเกิดสมรรถนะการพยาบาล ข้ามวัฒนธรรมของพยาบาล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์การดูแลผู้รับบริการที่มีความ แตกต่างทางวัฒนธรรม และความสามารถทางด้านภาษา

สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มี อิทธิพลต่อสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาล วิชาชีพ ดังที่ Jeffreys<sup>8</sup> กล่าวว่า การให้ความสำคัญต่อ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน จะช่วยสนับสนุนให้เกิดความตระหนัก และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรมระหว่างพนักงาน ด้วยกันในเรื่องสิ่งแวดล้อมที่ล้อมรอบไปด้วยความหลากหลายทาง วัฒนธรรม

นอกจากนี้ สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม ยังต้องอาศัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหรือผู้ป่วย เนื่องด้วยในสถานการณ์ปัจจุบันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลง ตลอดเวลา ผู้นำทางการพยาบาลจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญ ที่จะนำพาให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย โดยคุณลักษณะของผู้นำ ที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ สามารถจูงใจให้ผู้อื่นบังคับ บัญชาปฏิบัติตามที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ และสามารถพัฒนา ศักยภาพการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้สูงขึ้น โดยยึด เป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงานภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้บริหารนำผลการวิจัยที่ได้ไปพิจารณาปัจจัยที่สนับสนุนการมีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาลในการนำไปวางแผนพัฒนาสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

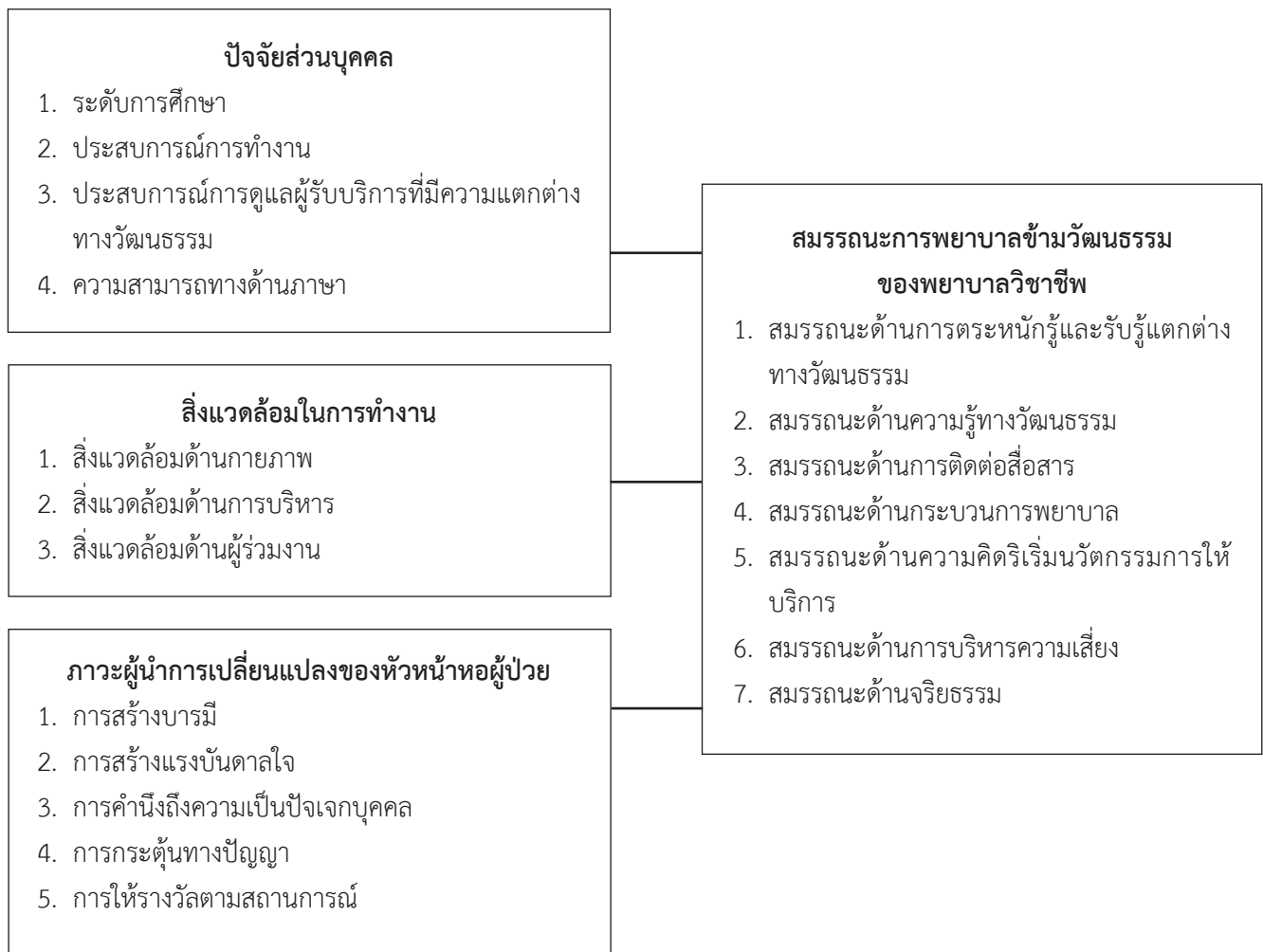
1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ

หัวหน้าหอผู้ป่วย กับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การดูแลผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และความสามารถทางด้านภาษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร
2. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร
3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) ในลักษณะของการศึกษาเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation study)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ที่ให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการชาวต่างชาติ โดยตรง ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่เน้นการให้บริการแก่ผู้รับบริการชาวต่างชาติเป็นหลัก ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โรงพยาบาลพญาไท 2 โรงพยาบาลบี เอ็น เอช และโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ จำนวนทั้งหมด 1,226 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane คำนวณได้จำนวน 302 คน เพื่อป้องกันการสูญหายและให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรมากที่สุด จึงเพิ่มแบบสอบถามอีกร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ (เพิ่มขึ้น 15 คน) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 317 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 81 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 9 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเติมคำและเลือกตอบ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การดูแลผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ปัญหาหรืออุปสรรคในการให้การพยาบาลข้ามวัฒนธรรม และความสามารถทางด้านภาษา

2. แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน สร้างจากแนวคิดของ Astin<sup>9</sup> ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายปิดและเป็นคำถามด้านบวกทุกข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) จำนวน 16 ข้อ

3. แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้ปรับปรุงข้อคำถามจากแบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยของ มยุรา สำเร็จกิจ<sup>10</sup> ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Bass and Avolio<sup>11</sup> ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายปิดและเป็นคำถามด้านบวกทุกข้อ

เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) จำนวน 21 ข้อ

4. แบบสอบถามสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายปิดและเป็นคำถามด้านบวกทุกข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) จำนวน 35 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale)<sup>12</sup> ใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับควรปรับปรุง

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับควรปรับปรุง

อย่างยิ่ง

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้ว นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index : CVI) จากการคำนวณค่า CVI ของแบบสอบถามทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย และแบบสอบถามสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ ได้ค่า CVI เท่ากับ 0.92, 0.8 และ 0.82 ตามลำดับ

2. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ทำการศึกษา โดยเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการชาวต่างชาติโดยตรง และมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เท่ากับ 0.95 แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย เท่ากับ 0.98 และแบบสอบถามสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ เท่ากับ 0.97 ตามลำดับ

### การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้รับพิจารณาการรับรองการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใบรับรองโครงการวิจัยเลขที่ 044/57 ผ่านการอนุมัติวันที่ 19 เมษายน 2557 ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่างโดย ชี้แจงเรื่องการพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมวิจัย และหนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย โดยบอกวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย รายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ที่จะต้องปฏิบัติ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย และความเสี่ยงหรือความไม่สะดวกที่อาจเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมวิจัย ซึ่งผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยสามารถถอนตัวจากการเข้าร่วมการวิจัยได้ตลอดเวลา และจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการปฏิบัติงานเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนแล้ว จะทำลายเอกสารทั้งหมดทิ้งเมื่อสิ้นสุดการวิจัย โดยคำตอบหรือข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในลักษณะภาพรวม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยติดต่อกับผู้ประสานงานการวิจัยของแต่ละโรงพยาบาล เพื่อขอความร่วมมือและชี้แจงรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 25 สิงหาคม 2557 ถึงวันที่ 15 ตุลาคม 2557 หลังเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ และสามารถนำไปวิเคราะห์ได้ จำนวนทั้งหมด 309 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.48 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน ประสิทธิภาพการดูแลผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และความสามารถทางด้านภาษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงานภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย และสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพอยท์ไบซีเรียล และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

### ผลการวิจัย

#### ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน ประสิทธิภาพการดูแลผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และความสามารถทางด้านภาษา พบว่าพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 57 มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 92.90 มีประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 6.06 ปี ประสิทธิภาพการดูแลผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม เฉลี่ย 6.63 ปี กลุ่มประเทศของผู้รับบริการชาวต่างชาติที่เคยให้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการที่มาจากกลุ่มประเทศเอเชียมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.09 ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาหรืออุปสรรคในการให้การพยาบาลข้ามวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 59.22 กลุ่มประเทศของผู้รับบริการที่พบปัญหาหรืออุปสรรคในการให้การพยาบาลข้ามวัฒนธรรม คือ กลุ่มผู้รับบริการที่มาจากตะวันออกกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.49 ปัญหาที่พบจากการให้การพยาบาลข้ามวัฒนธรรมส่วนใหญ่ พบปัญหาทางด้านภาษาและการสื่อสารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.45 พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ภาษาต่างประเทศที่พยาบาลสามารถสื่อสารได้เป็นส่วนใหญ่ คือ ภาษาอังกฤษ

2. การศึกษาสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n = 309)

สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
สมรรถนะด้านจริยธรรม	4.05	0.54	ดี
สมรรถนะด้านตระหนักรู้และรับรู้ความแตกต่างวัฒนธรรม	4.04	0.52	ดี
สมรรถนะด้านความรู้ทางวัฒนธรรม	3.86	0.59	ดี
สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร	3.82	0.54	ดี
สมรรถนะด้านกระบวนการพยาบาล	3.79	0.54	ดี
สมรรถนะด้านการบริหารความเสี่ยง	3.72	0.56	ดี
สมรรถนะด้านความคิดริเริ่มนวัตกรรมการให้บริการ	3.64	0.60	ดี
รวม	3.84	0.47	ดี

**ตารางที่ 2** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร (n = 309)

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value	การแปลผล
ปัจจัยส่วนบุคคล			
ระดับการศึกษา	.098	.084	ไม่มีความสัมพันธ์
ประสบการณ์การทำงาน	.017	.766	ไม่มีความสัมพันธ์
ประสบการณ์การดูแลผู้รับบริการที่มี			
ความแตกต่างวัฒนธรรม	.002	.652	ไม่มีความสัมพันธ์
ความสามารถทางด้านภาษา	.146*	.010	มีความสัมพันธ์
สิ่งแวดล้อมในการทำงาน	.488**	.000	มีความสัมพันธ์
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย	.489**	.000	มีความสัมพันธ์

\* หมายถึง p < 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.84$ ,  $SD = 0.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะด้านจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.05$ ,  $SD = 0.54$ ) ส่วนสมรรถนะด้านความคิดริเริ่มนวัตกรรมการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.64$ ,  $SD = 0.60$ )

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 2

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านความสามารถทางด้านภาษา สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และประสบการณ์การดูแลผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## การอภิปรายผลการวิจัย

1. สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี อธิบายได้ว่า การที่พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนมีสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมอยู่ในระดับดี เนื่องจากหลังจากที่รัฐบาลมีนโยบายผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical hub) ทำให้ปัจจุบันมีชาวต่างชาติเดินทางเข้ามารักษาในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในโรงพยาบาลเอกชน จากบริบทดังกล่าวทำให้พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนต้องเผชิญกับการให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการสุขภาพจำนวนมาก จากเดิมที่เคยให้บริการแบบไทยเปลี่ยนมาเป็นการให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการชาวต่างชาติที่มาจากหลากหลายประเทศ และมีความแตกต่างทางวัฒนธรรม พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนจึงสามารถปรับตัวในการให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการชาวต่างชาติในภาพรวมได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาประสบการณ์การเป็นพยาบาลวิชาชีพ ที่ให้การดูแลผู้ป่วยต่างชาติในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง<sup>13</sup> ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการดูแลผู้ป่วยชาวต่างชาติ มีความรู้คือ ต้องมีความรู้การพยาบาลข้ามวัฒนธรรม สามารถสื่อสารและเข้าใจได้หลายภาษา มีความรู้และทักษะการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อให้ผู้ป่วยเชื่อถือและยอมรับ ให้การพยาบาลที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มีความสามารถในการประสานงาน สามารถจัดการปัญหา และบริหารความเสี่ยงทางวัฒนธรรมที่อาจเกิดขึ้นได้

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านความสามารถทางด้านภาษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับต่ำ ( $r = .146$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่า พยาบาลเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารกับผู้รับบริการ โดยเฉพาะในโรงพยาบาลเอกชน ที่พบว่าสถิติของผู้รับบริการชาวต่างชาติมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้น พยาบาลที่มี

ความสามารถในการสื่อสารได้หลายภาษาจึงมีความได้เปรียบมากกว่า โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ซึ่งมีความสำคัญกับพยาบาลในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการชาวต่างชาติมาก ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลผู้ป่วยเกี่ยวกับรายละเอียดของแผนการรักษาของแพทย์ การให้ความรู้และคำแนะนำต่างๆ ในการปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับแผนการรักษาของแพทย์ เพราะพยาบาลเป็นศูนย์กลางของทีมสหสาขาวิชาชีพ เป็นผู้ดูแลใกล้ชิดกับผู้รับบริการ และสื่อสารด้วยมากที่สุด ได้คาดการณ์ผลกระทบต่อพยาบาลไทย จากการเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 กล่าวว่าการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางบริการทางการแพทย์ ทำให้มีผู้รับบริการมาจากหลากหลายประเทศ<sup>14</sup> พยาบาลที่มีความสามารถในการใช้ภาษา และการสื่อสารของพยาบาล ทั้งภาษาอังกฤษที่กำหนด และภาษาของประเทศอาเซียนแต่ละประเทศ พยาบาลไทยจึงมีความจำเป็นในการเตรียมตัวด้านภาษา และการพัฒนาเทคนิคบริการด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาประสบการณ์ของพยาบาลในการสื่อสารกับผู้ป่วยที่มีภาษา และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน (Culturally and linguistically diverse : CLD)<sup>15</sup> ผลการวิจัยพบว่า การมีล่ามและทีมสุขภาพที่สามารถพูดได้สองภาษาสามารถทำให้พยาบาลได้แสดงถึงความเอาใจใส่ เคารพ และยินดีที่จะให้เกิดกระบวนการ ในการสื่อสารกับกลุ่มผู้ป่วย CLD และได้เสนอแนะว่า ควรมีการจัดลำดับความสำคัญในการเข้าถึงบริการทางด้านภาษาให้เหมาะสม เพื่อเป็นสนับสนุนการทำงาน of พยาบาลและทีมสุขภาพให้ได้ข้อมูลทางสุขภาพในเชิงลึก ระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลที่รัฐนอร์แทโรไลนา<sup>16</sup> ที่พบว่า ระดับการศึกษา และการให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมสมรรถนะทางวัฒนธรรมของพยาบาล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันในโรงพยาบาลเอกชน ได้มีการส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถทางด้านภาษา และฝึกทักษะการปฏิบัติงานให้กับพยาบาลวิชาชีพทุกคนที่เข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาของพยาบาล ประสบการณ์การทำงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษา สมรรถนะทางวัฒนธรรมของนักศึกษาพยาบาล ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดน



ภาคใต้<sup>17</sup> ที่พบว่า นักศึกษาพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการดูแล ผู้รับบริการต่างวัฒนธรรม มีสมรรถนะทางวัฒนธรรมแตกต่าง ไปจากนักศึกษาพยาบาลที่ไม่มีประสบการณ์ในการดูแลผู้รับ บริการต่างวัฒนธรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประสบการณ์การทำงานขึ้นอยู่กับความสามารถในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล หรือโอกาสที่ได้รับการพัฒนาให้เกิดสมรรถนะการพยาบาลข้าม วัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับจำนวนปีในการ ทำงาน ประสบการณ์การดูแลผู้รับบริการที่มีความแตกต่าง ทางวัฒนธรรม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะ การพยาบาลวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อพยาบาลที่ให้การดูแลผู้ป่วยโรคมะเร็ง ที่จะต้องให้ความ ช่วยเหลือทางวัฒนธรรมในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย<sup>18</sup> พบว่า พยาบาลที่เคยมีประสบการณ์ดูแลผู้รับบริการที่มาจากหลากหลายทางวัฒนธรรม และการเข้าถึงขององค์การในการให้การ ดูแลทางวัฒนธรรม ส่งผลต่อมุมมองของพยาบาลและความ เข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมได้มาก รวมถึงความเชื่อ ทศนคติ และ พฤติกรรมการให้บริการทางวัฒนธรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประสบการณ์ในการทำงานให้กับผู้รับบริการที่มีความแตกต่าง ทางวัฒนธรรมในบริบทหนึ่ง อาจไม่เหมาะสมกับอีกบริบทหนึ่ง ก็เป็นไปได้ เนื่องด้วยผู้รับบริการชาวต่างชาติ มีความแตกต่าง ในแต่ละบุคคล ทั้งทางด้านการศึกษา สังคม สิ่งแวดล้อม และ วัฒนธรรมนั้นๆ ของผู้รับบริการ

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงาน กับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ผลการศึกษาพบว่า สิ่งแวดล้อมใน การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการพยาบาล ข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน อยู่ใน ระดับปานกลาง ( $r = .488$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ความสัมพันธ์ของภาวะ สุขภาพจิต สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และความสามารถในการ ทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวง สาธารณสุข จังหวัดปทุมธานี<sup>19</sup> พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการทำงานของ พยาบาลวิชาชีพ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า โรงพยาบาลเอกชนที่มีการ สนับสนุนสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงานด้านต่างๆ สามารถส่งผล ต่อความสามารถของพยาบาลวิชาชีพในการดูแลผู้รับบริการ ชาวต่างชาติ

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับสมรรถนะการพยาบาล ข้ามวัฒนธรรม ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้า หอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการพยาบาล ข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .489$ ) อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพ มีความสามารถในการดูแลผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย ทางวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การเรียนรู้ ตลอดชีวิตกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล เอกชน กรุงเทพมหานคร<sup>20</sup> พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารโรงพยาบาลควรมีการวางแผนพัฒนา ให้พยาบาลมีความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 2 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นภาษากลางใน การสื่อสาร เพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างชาติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผู้บริหารโรงพยาบาลควรให้ความสำคัญกับการ สนับสนุนสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านต่างๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้ พยาบาลวิชาชีพสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้บริหารทางการพยาบาลควรพัฒนา และส่งเสริม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาผลของการจัดโปรแกรม เพื่อพัฒนาสมรรถนะ การพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล เอกชนในเรื่องความสามารถทางด้านภาษา ด้านสิ่งแวดล้อมใน การทำงาน และด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอ ผู้ป่วย

## References

1. Wisestrith W. Teaching publication: Adult Nursing. Bangkok : Faculty of Nursing, Chulalongkorn University; 2007. (in Thai)
2. Office of the National Economic and Social Development Board. The Eleventh National Economic and Social Development Plan (2012-2016). Bangkok : Office of the National Economic and Social Development Board ; 2012. (in Thai)
3. National Statistic Office. The 2012 Private Hospital Survey; 2012. (in Thai)
4. Department of Export Promotion. Ministry of Commerce. Health care Business ; 2012. (in Thai)
5. Leininger, M.M. Culture care diversity and Universality: A theory of nursing. Boston : Jones and Bartlett Publishers; 2001.
6. Chirawatkul S. Transcultural Nursing. Journal of Nursing Science 1996; 45(1): 8-16. (in Thai)
7. Arayathanitkul B. Instructional Approach for Enhancing Cultural Competence of Nursing Students. Journal of The Royal Thai Army Nurses. 2014; 15(3): 49-57. (in Thai)
8. Jeffreys, M.R. Teaching cultural competence in nursing and health care: inquiry, action, and innovation. 2nd ed. New York : Springer; 2010.
9. Astin, A. What matters in college?. San Francisco : Jossey-Bass; 1993.
10. Samretkit M. Relationships between self-development, job characteristics, transformational leadership of head nurses, and work efficacy and effectiveness as perceived by professional nurses, private hospitals, Bangkok Metropolis. Master of Nursing Science [Thesis]. Bangkok: Chulalongkorn University; 2008. (in Thai)
11. Bass, B.M., Avolio, B.J. Improving organizational effectiveness through transformational leadership. Thousand Oaks, CA : Sage Publications; 1994.
12. Kannasut P. Statistics for the Behavioral Science Research (3<sup>rd</sup> ed.). Bangkok: Chulalongkorn University; 1999. (in Thai)
13. Jan-On K. Lived experience of being a professional nurse in caring for foreign patients. Master of Nursing Science [Thesis]. Bangkok : Chulalongkorn University; 2009. (in Thai)
14. Sngounsiritham U. The Effects of Implementation of the ASEAN Economic Community in 2015 on Thai Nurses. Journal of Nursing Science Chulalongkorn University 2012; 24(1): 2-9. (in Thai)
15. Cioffi, J. Communicating with culturally and linguistically diverse patients in an acute care setting: Nurse's experiences. International Journal of Nursing Studies 2003; 40: 209-306.
16. Lampley, T.M. et al. Cultural competence of North Carolina Nurses : A journey from novice to expert. Home Health Care Management & Practice. 2008 ; 20 (6) : 454-61.
17. Siriphan S., Tohkani D., Tohkani M. The Cultural Competency of Student Nurse in Three provinces of Southern Thai Border. Princess of Naradhiwas University Journal 2009; 1(1): 42-52. (in Thai)
18. YL Huang et al. Factors influencing oncology nurses' approaches to accommodating cultural needs in palliative care. Journal of Clinical Nursing 2009; 18 (24): 3421-9.
19. Sabut P. Correlation of Mental Health, Working Environment and Work Ability of Professional Nurses in Hospitals under Public Health Ministry, Pathum Thani Province, EAU Heritage Journal Science and Technology 2014; 8(1): 171-183. (in Thai)
20. Wattana P. Relationships between transformational leadership of head nurse, lifelong learning, job performance of professional nurses, private hospitals, Bangkok metropolis. Master of Nursing Science [Thesis]. Bangkok : Chulalongkorn University; 2008. (in Thai)