

# ผลของการใช้รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

## Effects of Using an Interaction Model with Foreign Patients at Outpatient Departments in a Private Hospital

บุญเที่ยง สุรจิต\*<sup>1</sup> อารี ชิวเกษมสุข<sup>1</sup> เชษฐา แก้วพรหม<sup>2</sup>

Boontiang Surajit\*<sup>1</sup> Aree Cheevakasemsook<sup>1</sup> Chettha Kaewprom<sup>2</sup>

<sup>1</sup>คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี ประเทศไทย 11120

<sup>1</sup>School of Nursing Sukhothai Thammathirat Open University, Nontaburi Thailand 11120

<sup>2</sup>วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี แพร่ ประเทศไทย 54000

<sup>2</sup>Boromarajonani College of Nursing Phrae, Thailand 54000

### บทคัดย่อ

การวิจัยกึ่งทดลองครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติ ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง และ 2) เปรียบเทียบคุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพก่อนและหลังการใช้ กลุ่มตัวอย่าง มี 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้ป่วยชาวต่างชาติได้จากการคำนวณด้วยโปรแกรม G\*Power กลุ่มก่อนและหลัง กลุ่มละ 51คน และ 2) พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้วิจัย มี 3 ชุด ได้แก่ 1) รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ แผนกผู้ป่วยนอก 2) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติ และ 3) แบบสอบถามคุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ความเที่ยงของเครื่องมือชุดที่ 2 และ 3 เท่ากับ 0.98 และ 0.97 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา การทดสอบแมนูวิทนีเยยู และการทดสอบที

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติด้านความสามารถทางเทคนิคและวิชาชีพ หลังการใช้รูปแบบฯ สูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) คุณค่าของรูปแบบมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพหลังการใช้รูปแบบสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

**คำสำคัญ:** การมีปฏิสัมพันธ์, ผู้ป่วยชาวต่างชาติ, แผนกผู้ป่วยนอก, โรงพยาบาลเอกชน

Corresponding Author: \*Email: tomtom\_cm@hotmail.com

\*วิทยานิพนธ์ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

\*A Thesis for the degree of Master of Nursing Science (Nursing Administration) Sukhothai Thammathirat Open University

วันที่รับ (received) 24 เม.ย. 2563 วันที่แก้ไขเสร็จ (received) 15 ก.ค. 2563 วันที่ตอบรับ (accepted) 16 ส.ค. 2563

## Abstract

This quasi-experimental research aimed at :1) to compare the foreigner patient satisfaction of nursing services before and after using an interaction model with foreign patients at an outpatient department of a private hospital, 2) and to compare the value of the interaction model as perceived by professional nurses before and after adopting the model.

The samples comprised 2 groups: 1) foreigner patients were divided into two groups, a pretest group and a posttest one, each contained 51 patients, and 2) 15 registered nurses of the outpatient unit. The research tools included: 1) the developed interaction model with foreign patients at the outpatient unit, 2) a foreign patient satisfaction of nursing service questionnaire, and 3) a questionnaire of nurses' perception of the value of the interaction model with foreign patients. The reliabilities of the first and the second one were 0.98 and 0.97 respectively. The data were analyzed by using descriptive statistics, Mann Whitney U test, and t-test.

The results revealed as follows. 1) The foreigner patient satisfaction of nursing services in technical professional dimension was significantly higher than before using the model at the level .05. 2) The value of the model as perceived by the nurses after adopting the model was significantly higher than the prior model at the level .001

**Keywords:** Interaction, Foreigner patient, Outpatient department, Private hospital

## บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยก้าวสู่การเป็นสังคมพหุวัฒนธรรม มีประชากรหลากหลายสัญชาติเข้ามาพำนักอาศัยเพิ่มมากขึ้นจากปัจจัยหลายประการ ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายพัฒนาประเทศให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพ สอดคล้องตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ พ.ศ.2560-2569 จึงเห็นได้ว่า การเกิดสังคมพหุวัฒนธรรมทำให้มีชาวต่างชาติไหลเข้าสู่ระบบสุขภาพของไทยเพิ่มมากขึ้น และทำให้ความหลากหลายทางวัฒนธรรมกลายเป็นบริบทหนึ่งในการพยาบาล ดังนั้นการพยาบาลผู้ป่วยข้ามวัฒนธรรม จึงเป็นองค์ประกอบที่เสริมบูรณาการความเป็นมนุษย์ของบุคคลได้ดีขึ้น การละลายความแตกต่างทางวัฒนธรรมทำให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้ป่วยชาวต่างชาติกับพยาบาลมากขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการพยาบาลผู้ป่วยชาวต่างชาติลดลงและก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติการพยาบาลได้ ดังนั้นการสร้างสัมพันธภาพและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยที่มีความหลากหลายวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่สื่อให้เห็นถึงการตระหนักรู้ ความเข้าใจ การใส่ใจของพยาบาล ที่ใช้ในกระบวนการมีปฏิสัมพันธ์โดยอยู่บน

รากฐานของระบบความเชื่อ ลักษณะนิสัย ค่านิยม และความหลากหลายทางวัฒนธรรมของประเทศนั้นๆ ซึ่งความเข้าใจความหลากหลายทางวัฒนธรรมจะทำให้พยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วยชาวต่างชาติได้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ สอดคล้อง<sup>2</sup> ที่กล่าวถึง สมรรถนะด้านการมีปฏิสัมพันธ์มีประเด็นสำคัญของการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการต่างวัฒนธรรม ที่การปรับประยุกต์ หรือเลือกใช้วิธีการปฏิสัมพันธ์ที่หลากหลายและ เหมาะสมกับแต่ละรายบุคคล โดยมีเป้าหมายของการปฏิสัมพันธ์คือ การสื่อสารถึงวิธีการตอบสนองทางวาจาที่หลากหลาย การมีปฏิสัมพันธ์ด้วยการใช้วัจนภาษาและ อวัจนภาษาอย่างถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะของแต่ละวัฒนธรรมนั้นๆ

เช่นเดียวกับบริบทของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งที่มีผู้ป่วยชาวต่างชาติมาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกประมาณ 104,000 คนต่อปี ทางโรงพยาบาลตระหนักและให้ความสำคัญต่อการบริการกับผู้ป่วยชาวต่างชาติจึงได้มีการจัดอบรมหลักสูตรการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมให้กับพยาบาลที่เข้ามาเริ่มงาน มีการจัดทำคู่มือการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมชาติต่างๆ เพื่อรองรับในการให้บริการผู้ป่วยชาวต่างชาติ แต่ก็ยังพบข้อร้องเรียนจากผู้ป่วยชาวต่างชาติเกิดขึ้นตั้งแต่เดือนมกราคม-สิงหาคม 2560 โดยมีข้อร้องเรียนเรื่องการไม่ใส่ใจและไม่มีความ

กระตือรือร้นต่อการให้บริการ การสื่อสารเกี่ยวกับการให้ข้อมูลของระยะเวลาการรอคอยแพทย์ และข้อมูลทางการพยาบาลไม่ครบถ้วน พบเป็น 3 อันดับแรก และจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีการศึกษาและวิจัยที่เกี่ยวกับรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยทั้งในประเทศและต่างประเทศไม่มากนัก และเป็นงานวิจัยที่กล่าวถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยที่เน้นกิจกรรมต่างๆระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและผลของปฏิสัมพันธ์ แต่ยังไม่มีการศึกษาวิจัยในรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ที่เน้นการสื่อสารแบบวัจนภาษา และอวัจนภาษากับผู้ป่วยชาวต่างชาติที่มีความหลากหลายวัฒนธรรมในประเทศไทย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผลของการใช้รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยชาวต่างชาติ ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล และสนับสนุนให้การบริการพยาบาลมีคุณภาพมากขึ้นในสายตาของผู้ป่วยชาวต่างชาติ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติ แผนกผู้ป่วยนอก ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติที่พัฒนาขึ้น
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้น

### คำถามการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ป่วยชาวต่างชาติก่อนและหลังใช้รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ แผนกผู้ป่วยนอกเป็นอย่างไร
2. คุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ ตามการรับรู้ของพยาบาล ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ เป็นอย่างไร

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย ตัวแปรต้น ได้แก่ รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติที่บูรณาการแนวคิด ดังนี้ 1) สื่อสารข้ามวัฒนธรรม<sup>3</sup> ที่ประกอบไปด้วย

การสื่อสารแบบวัจนภาษา และอวัจนภาษา และ 2) ลักษณะนิสัยและความเชื่อด้านสุขภาพของผู้ป่วยชาวต่างชาติ 8 ชาติ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ<sup>4</sup> ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสามารถทางเทคนิคและวิชาชีพ 2) ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการให้ข้อมูลด้านสุขภาพ และ 3) ด้านสัมพันธภาพที่มุ่งสร้างความไว้วางใจ ส่วนการประเมินคุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพใช้แนวคิดทฤษฎีการประเมินคุณภาพบริการ<sup>5</sup> ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ โครงสร้าง กระบวนการ และผลลัพธ์

### สมมติฐาน

1. ความพึงพอใจของผู้ป่วยชาวต่างชาติหลังใช้รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์สูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. คุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ ตามการรับรู้ของพยาบาลหลังใช้รูปแบบสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research) แบบศึกษากลุ่มเดียว วัดก่อนและหลังการทดลอง ประชากร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ป่วยชาวต่างชาติ ที่เข้ามาบริการในแผนกผู้ป่วยนอก และพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยชาวต่างชาติ ที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก 3 แผนก ได้แก่ แผนกอายุรกรรม แผนกศุนย์หัวใจ และแผนกระบบทางเดินอาหารและตับ กลุ่มก่อนและหลัง กลุ่มละ 51 คน ที่ได้จากการคำนวณด้วยโปรแกรม G\*Power กำหนดขนาดอิทธิพล 0.50 ค่าความคลาดเคลื่อน .05 และอำนาจทดสอบ .08 ได้รับความคัดเลือกอย่างเจาะจง (Purposive sampling) และพยาบาลวิชาชีพ 15 คน ที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก จาก 3 แผนก ได้แก่ แผนกอายุรกรรม แผนกศุนย์หัวใจ และแผนกระบบทางเดินอาหารและตับได้รับความคัดเลือกอย่างเจาะจง (Purposive sampling)

โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ร่วมโครงการวิจัย (Inclusion criteria)

1. ผู้ป่วยชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ ในแผนก

อายุรกรรม แผนกศุนย์หัวใจ และแผนกระบบทางเดินอาหาร และตับ ที่มาจากประเทศอังกฤษ เยอรมัน อเมริกา ฝรั่งเศส รัสเซีย จีน ญี่ปุ่น และกลุ่มมุสลิมและอาหรับ มีช่วงอายุระหว่าง 18 ปี ถึง 80 ปีไม่มีภาวะบกพร่องทางการได้ยิน การมองเห็น และระดับการรับรู้ปกติ และสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ได้ หรือในกรณีที่ไม่สามารถสื่อสารได้ด้วยภาษาอังกฤษ และสามารถสื่อสารผ่านล่าม ได้

2. พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก จาก 3 แผนก ได้แก่ แผนกอายุรกรรม แผนกศุนย์หัวใจ และแผนกระบบทางเดินอาหารและตับ มีอายุงานมากกว่า 1 ปี และสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดของโรงพยาบาล

เกณฑ์การคัดออกผู้ร่วมโครงการวิจัย (Exclusion Criteria)

ผู้ที่ไม่สามารถตอบคำถามและ/หรือไม่สามารถเข้าร่วมโปรแกรมการใช้รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติได้ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มโครงการจนถึงสิ้นสุด

### เครื่องมือในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

1.1 รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติที่พัฒนาขึ้น

1.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการกับพยาบาลวิชาชีพในแผนกผู้ป่วยนอก เอกสารที่ใช้ในการอบรม

ประกอบด้วย 1) แผ่นพับการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยทั้ง 8 ประเทศ 2) ตารางรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติในแผนกผู้ป่วยนอกของผู้ให้บริการชาวต่างชาติทั้ง 8 ประเทศ 3) โมเดลการมีปฏิสัมพันธ์ที่แสดงถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและผู้ให้บริการชาวต่างชาติผ่านจุดบริการพยาบาล 4 จุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม

2.1 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติในแผนกผู้ป่วยนอก ที่ดัดแปลงและประยุกต์ใช้ 4 ประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้ 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยชาวต่างชาติ จำนวน 6 ข้อ และ 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติในแผนกผู้ป่วยนอก เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยแบ่ง

ระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อคำถาม แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถทางเทคนิคและวิชาชีพจำนวน 4 ข้อ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการให้ข้อมูลด้านสุขภาพจำนวน 4 ข้อ และด้านสัมพันธภาพที่มุ่งสร้างความไว้วางใจจำนวน 7 ข้อ

2.2 แบบสอบถามวัดคุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติในแผนกผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้ 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของของพยาบาลวิชาชีพจำนวน 5 ข้อ และ 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติในแผนกผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยแต่ละข้อคำถามมีลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)<sup>5</sup> ระดับจำนวน 14 ข้อ แบ่งเป็นด้านโครงสร้างจำนวน 6 ข้อ ด้านกระบวนการจำนวน 4 ข้อ และด้านผลลัพธ์จำนวน 4 ข้อ

### การตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ 1) รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยชาวต่างชาติ 2) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติ และ 3) แบบสอบถามคุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน โดยใช้เกณฑ์การหาดัชนีความสอดคล้อง (index of item-Objective congruence: IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือทั้ง 3 ชุดอยู่ระหว่าง 0.6-1.0 และวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติในแผนกผู้ป่วยนอก และแบบสอบถามคุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติในแผนกผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพได้โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้ผลเท่ากับ 0.98 และ 0.97 ตามลำดับ

### การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของโรงพยาบาลแล้วตามเอกสารเลขที่ 01-2562 วันที่รับรอง 25 เมษายน 2562

## ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ โดยใช้ระยะเวลา 5 เดือน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม-ธันวาคม 2562 มีรายละเอียดดังนี้

### 1. ระยะก่อนการเลือกรูปแบบ

1.1 ทำหนังสือขออนุญาตทำวิจัย และเอกสารรับรองจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์ ผ่านประธานกรรมการโรงพยาบาลกรุงเทพพญาตามเอกสารเลขที่ 01-2562 วันที่ 25 เมษายน 2562 และขอความอนุเคราะห์ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงเทพพญา และหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล

1.2 เมื่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอนุญาตให้ดำเนินการทดลองและเก็บข้อมูลรวบรวม แล้วจึงเรียนผู้อำนวยการสายการพยาบาล และหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก ทั้ง 3 แผนก ได้แก่ แผนกอายุรกรรม แผนกศุนย์หัวใจ และแผนกระบบทางเดินอาหารและตับ และพยาบาลวิชาชีพกลุ่มตัวอย่างให้ทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ รวมถึงระยะเวลา และรายละเอียดของขั้นตอนการวิจัย

1.3 สร้างเครื่องมือวิจัย ได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย และเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล รวมทั้งหาความตรงตามเนื้อหาและหาความเที่ยงของเครื่องมือ

1.4 ประชุมพยาบาลวิชาชีพกลุ่มตัวอย่างเพื่อชี้แจงให้ทราบเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย ทำความเข้าใจกระบวนการวิจัย วิธีการวิจัย บทบาทหน้าที่ของผู้วิจัยคือเป็นที่ปรึกษา ซึ่งมีบทบาทคือสนับสนุนการใช้รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติในแผนกผู้ป่วยนอกให้คำแนะนำและสอนการใช้รูปแบบฯ

1.5 แจกแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติที่มารับบริการ ในแผนกอายุรกรรม แผนกศุนย์หัวใจ และแผนกระบบทางเดินอาหารและตับ จำนวน 51 ชุด

1.6 แจกแบบสอบถามคุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติในแผนกผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ที่สร้างขึ้นใหม่จำนวน 15 ชุด

### 2. ระยะดำเนินการเลือกรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์

2.1 จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ กับพยาบาลกลุ่มตัวอย่างมีรายละเอียด ดังนี้

1) ผู้เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน ทั้งหมดจำนวน 15 คน ที่มาจากแผนกศุนย์

หัวใจ 5 คน แผนกอายุรกรรม 5 คน และแผนกศุนย์ทางเดินอาหารและตับ 5 คน

### 2) เอกสารที่ใช้ในการอบรม ประกอบไป

(1) แผ่นพับการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยทั้ง 8 ชาติ ได้แก่ประเทศอังกฤษ เยอรมัน อเมริกา ฝรั่งเศส รัสเซีย จีน ญี่ปุ่นและกลุ่มมุสลิมและอาหรับ, ตารางรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติในแผนกผู้ป่วยนอกของผู้ให้บริการชาวต่างชาติ ทั้ง 8 ประเทศ ได้แก่ประเทศอังกฤษ เยอรมัน อเมริกา ฝรั่งเศส รัสเซีย จีน ญี่ปุ่นและกลุ่มมุสลิมและอาหรับ และโมเดลการมีปฏิสัมพันธ์ที่แสดงถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและผู้ให้บริการชาวต่างชาติผ่านจุดบริการ 4 จุด

(2) ระยะดำเนินการช่วงระหว่างวันที่ 1-30 กันยายน พ.ศ. 2562 ใช้ระยะเวลาอบรม 2 ชั่วโมงต่อครั้ง

(3) สถานที่จัดอบรมเป็นห้องประชุมศุนย์หัวใจ ชั้น 4 อาคาร E, ห้องประชุมแผนกอายุรกรรม ชั้น 3 อาคาร E, ห้องประชุมแผนกทางเดินอาหารและตับ ชั้น 3 อาคาร B

(4) งบประมาณ ค่าวัสดุและเอกสารเป็นเงินจำนวน 5,100 บาท ค่าอาหารว่าง เป็นเงินจำนวน 1,500 บาท

### 3. ระยะทดลองและประเมินผล

3.1 กำหนดให้พยาบาลวิชาชีพในกลุ่มตัวอย่างใช้รูปแบบฯ เป็นระยะเวลา 1 เดือน

3.2 แจกแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติที่มารับบริการ จำนวน 51 ชุดโดยแบ่งออกเป็นแผนกอายุรกรรม 17 ชุด แผนกศุนย์หัวใจ 17 ชุด และแผนกระบบทางเดินอาหารและตับ 17 ชุด โดยแบ่งตามสัดส่วนของผู้ป่วยชาวต่างชาติที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก

3.3 แจกแบบสอบถามคุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติในแผนกผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในแผนกอายุรกรรม แผนกศุนย์หัวใจ และแผนกระบบทางเดินอาหารและตับ กำหนดวันรับคืนแบบสอบถามภายใน 1 สัปดาห์

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติในแผนกผู้ป่วยนอก

และแบบสอบถามวัดคุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติในแผนกผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโดยศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2. หลังจากนั้นได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของโรงพยาบาล และผู้วิจัยทำหนังสือขออนุมัติเก็บข้อมูลจากสาขาวิชาพยาบาลศาสตรมหาวิทาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล และได้รับอนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

3. ผู้วิจัยติดประสานงานกับฝ่ายการพยาบาล และหัวหน้าแผนก 3 แผนกได้แก่ แผนกอายุรกรรม แผนกศุนย์หัวใจ และ แผนกระบบทางเดินอาหารและตับ ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

4. เก็บรวบรวมข้อมูลก่อนใช้รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ ได้แก่ 1) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติ จำนวน 51 คน และ 2) แบบสอบถามคุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 15 คนโดยนั้ได้รับแบบสอบถามคืนภายใน 7 วันหลังแจกแบบสอบถาม

5. เก็บรวบรวมข้อมูลหลังใช้รูปแบบ ได้แก่ 1) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติจำนวน 51 คน และ2) แบบสอบถามคุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 15 คน หลังใช้รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ 1 เดือน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเหมือนกับก่อนการใช้รูปแบบ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คำนวณหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติระหว่างรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติที่พัฒนาขึ้นกับรูปแบบเดิม ด้วยสถิติการทดสอบแมน-วิทนียู ที่มีกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระต่อกัน เนื่องจากการแจกแจงของข้อมูลมีการแจกแจง แบบไม่ปกติ (Non-Normal distribution)

3. วิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบคุณค่าของรูปแบบมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ระหว่างรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติที่พัฒนาขึ้นกับรูปแบบเดิมด้วยสถิติการทดสอบที (Paired t-test) ที่มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน เนื่องจากการแจกแจงของข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal distribution)

### ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ผู้ป่วยชาวต่างชาติที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก กลุ่มก่อนการใช้รูปแบบส่วนใหญ่เพศชายมากกว่าเพศหญิง ร้อยละ 82.40 มีอายุเฉลี่ย 55.76 ปี มีถิ่นพำนักในประเทศไทย ร้อยละ 58.80 มีสิทธิ์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลแบบเงินสด ร้อยละ 68.60 และเคยเข้ามาบริการการตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอก ร้อยละ 82.40 กลุ่มหลังการใช้รูปแบบส่วนใหญ่เพศชายมากกว่าเพศหญิง ร้อยละ 82.40 มีอายุเฉลี่ย 62 ปี มีถิ่นพำนักในประเทศไทย ร้อยละ 64.7 มีสิทธิ์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลแบบเงินสด ร้อยละ 62.70 และเคยเข้ามาบริการการตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอก ร้อยละ 74.50

1.2 พยาบาลวิชาชีพกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 33.60 ปี ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 46.67 การศึกษาปริญญาตรีทั้งหมด ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก >3-6 ปี ร้อยละ 53.30 และเคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม ร้อยละ 80

**ตารางที่ 1** เปรียบเทียบความพึงพอใจ ต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติก่อนและหลังการใช้รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม (n = 51)

ความพึงพอใจต่อการบริการ พยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติ	ก่อนการใช้รูปแบบ			หลังการใช้รูปแบบ			Za	p-value
	M	S.D.	ระดับ	M	S.D.	ระดับ		
ด้านความสามารถทางเทคนิคและวิชาชีพ	4.31	0.76	มาก	4.57	0.57	มากที่สุด	-1.646	<.05*
ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการให้ข้อมูลด้านสุขภาพ	4.25	0.86	มาก	4.48	0.62	มาก	-1.197	<.115
ด้านสัมพันธภาพที่มุ่งสร้างความไว้วางใจ	4.33	0.89	มาก	4.61	0.49	มากที่สุด	-1.151	<.065
<b>รวม</b>	<b>4.30</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>	<b>4.57</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-1.498</b>	<b>&lt;.067</b>

p < .05\* Z<sup>a</sup> เป็นค่าของ Mann-Whitney U

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ ต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติโดยรวม และรายด้านก่อนการใช้รูปแบบอยู่ในระดับมาก และหลังการใช้รูปแบบอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของ

ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติหลังการใช้รูปแบบโดยรวมสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบ แต่ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ ยกเว้นด้านความสามารถทางเทคนิคและวิชาชีพหลังการใช้รูปแบบสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 2** เปรียบเทียบคุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ก่อนและหลังการใช้รูปแบบ จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม (n = 15)

คุณค่าของรูปแบบการมี ปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่าง	ก่อนการใช้รูปแบบ			หลังการใช้รูปแบบ			t	p-value
	M	S.D.	ระดับ	M	S.D.	ระดับ		
ด้านโครงสร้าง	3.85	0.58	มาก	4.62	0.39	มากที่สุด	-5.149	<.000**
ด้านกระบวนการ	4.08	0.62	มาก	4.68	0.43	มากที่สุด	-3.322	<.003*
ด้านผลลัพธ์	4.05	0.57	มาก	4.80	0.29	มากที่สุด	-4.962	<.000**
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>	<b>4.70</b>	<b>0.34</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-4.940</b>	<b>&lt;.000**</b>

\*p < .05 \*\*p < .001

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมและรายด้านก่อนการใช้รูปแบบอยู่ในระดับมาก และหลังการใช้รูปแบบอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ หลังการใช้รูปแบบ โดยรวมและรายด้านสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 ตามลำดับ

### การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติ ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ สามารถอธิบายตามลำดับ ดังนี้

1.1 ผลการวิจัยพบว่า ก่อนการใช้รูปแบบฯ ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (M = 4.30, S.D. = 0.80) แต่หลังจากใช้รูปแบบฯพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (M = 4.57,

S.D. = 0.51) เนื่องจากฝ่ายการพยาบาลมีการอบรมการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมกับพยาบาลที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ทุกคนทำให้พยาบาลร้อยละ 80 มีความตระหนักรู้ มีความรู้เกี่ยวกับการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมจนสามารถให้บริการทางการพยาบาลกับใช้บริการชาวต่างชาติได้ระดับมาก เมื่อมีการใช้รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ซึ่งเน้นการสื่อสารกับผู้ป่วยชาวต่างชาติอย่างมีแบบแผนทั้งวจนภาษา และอวัจนภาษาจึงทำให้ผู้ป่วยชาวต่างชาติพึงพอใจ ระดับมากที่สุด สอดคล้องงานวิจัย<sup>6</sup> พบว่า ระดับความพึงพอใจ และระดับปฏิสัมพันธ์ของพยาบาลกับผู้ป่วยอยู่ในระดับปานกลาง และยังพบว่าปฏิสัมพันธ์ของพยาบาลระหว่างผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับสูง

1.2 ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสามารถทางเทคนิคและวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยของคะแนนหลังการใช้รูปแบบฯ สูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 1) เนื่องจากรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้น มีแบบแผนหรือแนวทางการสื่อสารทั้งวจนภาษาและอวัจนภาษาที่เป็นรูปธรรม รวมทั้งมีแผนพับที่ระบุรายละเอียดของการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและสะดวกต่อการนำไปปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อคุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ ทั้งด้านโครงสร้าง กระบวนการ และผลลัพธ์ หลังการใช้รูปแบบฯ แตกต่างกับก่อนการใช้รูปแบบฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (ตารางที่ 2) และพบว่าหัวข้อด้านพยาบาลตอบสนองต่อความต้องการของท่านทันที มีค่าเฉลี่ยของคะแนนหลังการใช้รูปแบบฯ สูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากบริบทของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน ที่เน้นเรื่องความรวดเร็วในการตอบสนองผู้รับ บริการซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งของโรงพยาบาลเอกชน สอดคล้องกับงานวิจัย<sup>7</sup> พบว่าผู้รับบริการชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และพึงพอใจในด้านการบริการดูแลเอาใจใส่มากที่สุด แต่ก็พบว่า ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการให้ข้อมูลด้านสุขภาพ และด้านสัมพันธภาพที่มุ่งสร้างความ ก่อนและหลังการใช้รูปแบบฯ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 1) เนื่องจาก 1) การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติทั้ง 2 ด้าน ซึ่งเน้นการให้ข้อมูลการช่วยเหลือและรับฟังปัญหาของผู้ป่วยชาวต่างชาติตามบทบาท หน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำอยู่แล้ว 2) พยาบาล

วิชาชีพส่วนหนึ่งเคยได้รับการฝึกอบรมการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมก่อนที่จะเข้าร่วมการวิจัยนี้ จึงทำให้การแสดงพฤติกรรมในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติทั้ง 2 ด้าน ไม่แตกต่างจากภายหลังการใช้รูปแบบฯ อย่างไรก็ตามมีรายช้อยที่กล่าวถึง พยาบาลพูดตรงประเด็น ชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนหลังการใช้รูปแบบฯ สูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัย<sup>8</sup> พบว่า พยาบาลพูดชัดเจน อธิบายให้เข้าใจทำให้ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และหัวข้อ พยาบาลเข้าใจความรู้สึกของผู้ป่วยและหากผู้ป่วยได้คุยกับพยาบาล ทำให้ท่านรู้สึกดีขึ้นสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัย<sup>9</sup> พบว่า ในด้านสัมพันธภาพ การเข้าหา และการปลอบใจเข้าใจผู้ป่วยจะทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีและข้อที่มีค่าเฉลี่ยของคะแนนหลังการใช้รูปแบบฯ สูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบฯ น้อยที่สุดคือ ท่านสามารถคุยปัญหาของท่านกับพยาบาลได้เนื่องจาก ปัจจุบันจำนวนของพยาบาลต่อจำนวนผู้ใช้บริการต่อวันโดยเฉลี่ยทั้ง 3 แผนกอยู่ที่ 1 ต่อ 28 คน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย<sup>10,12</sup> ที่พบว่า ยิ่งสัดส่วนในการให้บริการต่อการพยาบาลของพยาบาลกับผู้ป่วยมากก็จะส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ป่วยลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. คุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ สามารถอธิบายตามลำดับ ดังนี้

2.1 ผลวิจัยพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนการใช้รูปแบบอยู่ในระดับมาก (M = 3.97, S.D. = 0.56) และค่าคะแนนเฉลี่ยหลังใช้รูปแบบอยู่ในระดับมากที่สุด (M = 4.70, S.D. = 0.34) เนื่องจากรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ มีแบบแผน และแผนพับที่ทำให้พยาบาลสามารถนำไปใช้ได้สะดวก ตั้งแต่โครงสร้างและกระบวนการ ซึ่งสนับสนุนการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติให้สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม เข้าใจง่าย และส่งผลให้ผลลัพธ์ของการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติเป็นเชิงบวก สอดคล้องกับ<sup>5</sup> เกี่ยวกับคุณภาพการบริการว่าโครงสร้างที่ดีจะทำให้กระบวนการในการดำเนินงานดีไปด้วย และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีคุณค่า และสอดคล้องกับ<sup>11</sup> ที่กล่าวว่ารูปแบบที่ดีจะสามารถยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

2.2 ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนน  
คุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ  
ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพรายด้าน หลังการใช้รูปแบบฯ  
สูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .001 (ตารางที่ 2) โดยอภิปรายได้ว่า เนื่องจาก 1) รูป  
แบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติเดิม ด้านโครงสร้าง  
ใช้ระบบการจัดเก็บข้อมูลการดูแลผู้ป่วยต่างวัฒนธรรมใน  
รูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในคอมพิวเตอร์ทำให้ยาก  
ต่อการเข้าถึงและไม่มีความสะดวกในการใช้งาน แต่รูปแบบการ  
มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติที่สร้างขึ้น มีการสรุปสาระ  
สำคัญในลักษณะของแผนพับ ซึ่งสะดวก และง่ายต่อการนำมา  
ใช้ได้จริง จึงส่งผลให้ค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณค่าของรูปแบบ  
การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ ตามการรับรู้ของ  
พยาบาลวิชาชีพหลังการใช้รูปแบบสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบ  
2) คุณค่าของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ  
ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ตามการรับรู้ของพยาบาล  
วิชาชีพ มีการกำหนดลักษณะของวัจนภาษา และอวัจนภาษา  
อย่างเป็นรูปธรรมจำแนกตามลักษณะของผู้ป่วยชาวต่างชาติ  
8 ชาติ ในขณะที่รูปแบบเดิมไม่มีการกำหนดการสื่อสารใน  
ลักษณะดังกล่าว พยาบาลวิชาชีพต้องประยุกต์ใช้ด้วยตนเอง  
ส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีและส่งเสริมการดูแลผู้ป่วย  
ได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุมแบบองค์รวมมากขึ้นตาม  
มาสอดคล้องกับทฤษฎีสรรณะ 5 ด้าน<sup>2</sup> ที่กล่าวถึงสรรณะ  
ด้านการมีปฏิสัมพันธ์มีประเด็นสำคัญอยู่ที่พยาบาลต้องปรับ  
ประยุกต์หรือเลือกใช้วิธีการปฏิสัมพันธ์ที่หลากหลายและ  
เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย ทั้งการมีปฏิสัมพันธ์ด้วยการใช้  
วัจนภาษา และอวัจนภาษาอย่างถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะ  
ของแต่ละวัฒนธรรม

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1.1 จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้บริหารขององค์กร  
พยาบาลสามารถนำรูปแบบปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาตินี้  
ไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติกับผู้ป่วยชาวต่างชาติทุกรูปแบบเดิม  
ในแผนกผู้ป่วยนอก และสามารถประยุกต์ใช้กับหอผู้ป่วยในได้

1.2 จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้บริหารทางการ  
พยาบาลควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำรูปแบบ  
การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติมาใช้อย่างต่อเนื่อง  
ในแผนกผู้ป่วยนอก และประยุกต์ใช้ในแผนกอื่นๆ เพื่อสร้างเสริม

สมรรถนะการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติของพยาบาล  
วิชาชีพ

#### 2. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการทดลองที่มีช่วงระยะเวลา  
สั้น ดังนั้นควรมีการศึกษาติดตามประเมินผลการใช้รูปแบบ  
การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ ของพยาบาลในแผนก  
ผู้ป่วยนอกอย่างต่อเนื่อง เช่น 3 เดือน หรือ 6 เดือนเป็นต้น  
เพื่อศึกษาความคงตัวของรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย  
ชาวต่างชาติในแผนกผู้ป่วยนอกต่อไป

2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการใช้รูปแบบ  
การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติในแผนกผู้ป่วยนอก  
ดังนั้นสามารถนำรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติ  
เป็นต้นแบบศึกษาวิจัยในหอผู้ป่วยหรือหอผู้ป่วยวิกฤติ หรือ  
โรงพยาบาลอื่นๆ ในเมืองท่องเที่ยวที่มีบริบทใกล้เคียงต่อไป

2.3 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ  
ซึ่งวัดตัวแปรตาม 2 ตัว ได้แก่ความพึงพอใจต่อการบริการ  
พยาบาลของผู้ป่วยชาวต่างชาติ และคุณค่าของรูปแบบการ  
มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยชาวต่างชาติตามการรับรู้ของพยาบาล  
วิชาชีพ ดังนั้นจึงควรศึกษาตัวแปรตามอื่นๆ เช่น การกลับมาใช้  
บริการซ้ำ (Loyalty) ของผู้ป่วยชาวต่างชาติ คุณภาพการสื่อสาร  
ของพยาบาล เป็นต้น

### References

1. Siriphan S, Songwanthana P. Teaching methods for enhancing cultural competency of nursing students based on theoretical concepts of campinha-bacote. Princess of naradhiwas university journal. 14; 6(1): 146-55. (in Thai)
2. Campinha-Bacote J. The process of cultural competence in the delivery of healthcare services. A model of care. Journal of Transcultural Nursing. 2002; 13(3) : 181-84.
3. Andrews MM, Boyle JS. Transcultural concepts in nursing care. 5<sup>th</sup> ed. New York: Lippincott; 2008.
4. Risser NL. Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings, Nursing Research. 1975; 24(1): 45-52.

5. Donabedian A. The role of outcomes in quality assessment and assurance. *Quality Review Bulletin, Journal of quality Improvement*. 1992; 18(4): 356-60.
6. Kartika IR, Hariyati TS, Nelwati. Nurse patient interaction model and outpatients satisfaction on nursing care, *Nursing & Care Open Access Journal*. 2018; 5(2): 70-6.
7. Suphasirikitcharoen J, Booncharoenphon B. Factors Attracting Foreign Patients to Medical Service in Thai Private Hospitals. *Research and Development Journal, Loei Rajabhat University*. 2015; 10(32): 114-23. (in Thai)
8. Patavegar BN, Shelke SC, Adhav P, Kamble MS. A Cross-section of patient's Satisfaction towards services received at tertiary care hospital on OPD basis, *National journal of community medicine*. 2012; 3(2): 232-37.
9. Lidman I, Nyberg E. Significant factors in the interaction between nurse and patient in the first meeting. (thesis). *School of Health and welfare. Jonkoping University*;2016.
10. Bridges, J., Griffiths, P., Oliver, E., & Pickering, R. M. (2019). Hospital nurse staffing and staff patient interaction: an observational study, *BMJ Qual Saf*. 2019; 28(1): 706-13.
11. Phensawat W. Model research and development. *Rajabhat Sakon Nakhon University journal*. 2010; 2(4), 1-15. (in Thai)
12. Youwattana P, Prachusilpa G. Relationship Between Personal Factors Workplace Environment Transformational Leadership of Head Nurses and Transcultural Nursing Competencies of Professional Nurse Private Hospitals Bangkok Metropolis. *Journal of The Royal Thai Army Nurse*. 2017;18(2): 175-184. (in Thai)