



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*

เพ็ญแข จันทร์ราช พย.ม. **

อภิญญา จำปามูล PhD***

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพหุการครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม 2) ความสามารถในการพยากรณ์ ปัจจัยส่วนบุคคล และสิ่งแวดล้อมในการทำงานต่อสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มตัวอย่างได้แก่พยาบาลวิชาชีพที่กำลังปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 352 คน คัดเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงานทั้งหมด 4 ด้าน และสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมทั้งหมด 8 ด้าน ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน หาความเที่ยงของแบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยง 0.97 และ 0.98 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ SPSS นำเสนอในรูปความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศรีนครินทร์โดยรวม อยู่ในระดับดี (Mean =3.60, SD = 0.86) 2) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ด้านผู้ร่วมงาน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา สามารถพยากรณ์สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศรีนครินทร์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยร่วมกันทำนายความแปรปรวนของสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมได้ร้อยละ 28.80 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ผู้บริหารทางการพยาบาลควรพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ อาทิ มีป้ายสื่อสารที่หลายภาษา จัดล่ามแปลภาษา ให้เพียงพอ ด้านผู้ร่วมงาน จัดอบรมสมรรถนะการสื่อสารด้านภาษาที่จำเป็นให้บุคลากร มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ การดูแลผู้ป่วยต่างวัฒนธรรม และส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีการอบรมการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม และศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

คำสำคัญ : สิ่งแวดล้อมในการทำงาน สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศรีนครินทร์

*วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**นักศึกษา หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

***ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



Factors Influencing Transcultural Nursing Competency of Nurses Working in Srinagarind Hospital Khonkaen University*

Penkha Chunrat, M.N.S**

Apinya Jumpamool, PhD***

Abstract

This predictive study aimed to examine 1) the level of transcultural nursing competency 2) predictive factors as personal factor and work environment factor on transcultural nursing competency of Registered Nurses (RNs) working in Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine, Khon Kaen University. A study sample comprised 352 RNs with working experience more than 1 year selected by using a stratified random sampling technique. Research instruments were questionnaires asking for personal factor (demographic data), work environment factor having four components, and transcultural nursing competency factor having eight components. All questionnaire contents were validated by five experts. The reliability testing of the work environment and transcultural nursing competency questionnaires were done by computing the Cronbach's Alpha Reliability Coefficient which were 0.97 and 0.98, respectively. Data were analyzed by using the standardized SPSS statistical program, reported in terms of frequency, percentage, mean, and standard deviation. The Stepwise Multiple Regression were done to examine the predictive factors. Results indicated that: 1) overall, transcultural nursing competency of RNs at Srinagarind hospital was at a good level ($\bar{x}=3.60$, S.D. $=0.86$), 2) variables significantly predicted transcultural nursing competency of RNs working in Srinagarind hospital at .05 level were the work environment factor (physical environment and colleagues), and the personal factor (level of education). These factors together explained and accounted for 28.80 percent of variance in transcultural nursing competency. This study suggested that nurse administrators should develop physical environment such as guideposts with different languages, prepare translational services of different languages with enough translators. Regarding the colleague factor, nurse administrators should support RNs: to participate in workshops of competency development in essential languages, a platform of sharing experiences of transcultural care among nursing staff, and to continue their nursing educations in an advanced level.

Keywords: work environment, transcultural nursing competency, Registered Nurse, Srinagarind hospital

*Thesis for Master of Nursing Science in Nursing Administration, Faculty of Nursing, Khon Kaen University

**Master Student in Nursing Administration Program, Graduate School, Khon Kaen University

***Assistant Professor, Faculty of Nursing, Khon Kaen University



บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของโลกและสังคมในยุค ศตวรรษที่ 21 เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมขึ้น มีการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสาร ใช้เทคโนโลยีสื่อสารแบบไร้พรมแดน การเปลี่ยนแปลงด้านประชากรและโครงสร้างทางสังคมอย่างรวดเร็ว มีการย้ายถิ่นของคนเข้ามาประกอบอาชีพ และการให้บริการทางด้านสาธารณสุขของชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น การเปิดประชาคมอาเซียนในเดือนธันวาคมปี 2558 ที่ผ่านมานี้ทำให้คนต่างชาติ ต่างภาษาสามารถไปมาหาสู่กันได้ อย่างสะดวกรวดเร็วทำให้เกิดสังคมพหุวัฒนธรรมมากขึ้นในประเทศไทย ดังนั้นการดูแลสุขภาพชนในสังคมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม จึงมีความสำคัญและเป็นความท้าทายของพยาบาลในปัจจุบันและอนาคต¹ ประเทศไทยได้วางเป้าหมายการเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) และเป็นศูนย์กลางการให้บริการด้านสุขภาพนานาชาติ (Nursing Education Hub) ในปี พ.ศ. 2558 มีเพื่อนร่วมวิชาชีพการพยาบาล และ บุคลากรสุขภาพอื่นๆ หลายเชื้อชาติเพิ่มขึ้น บริบทสังคมไทยที่มีความต่างทางวัฒนธรรมอยู่แล้วก็จะหลากหลายมากยิ่งขึ้น ทั้งด้านวิถีชีวิต ความต้องการทางสุขภาพ และปัญหาสุขภาพ ทั้งด้านปริมาณและความซับซ้อนเชิงคุณภาพ ทำให้เกิดปัญหาต่างๆต่อการให้บริการพยาบาลทั้งสิ้น หากพยาบาลวิชาชีพทุกคนตระหนักและเข้าใจในวัฒนธรรมมากขึ้น การให้บริการพยาบาลก็จะมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ² ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Leininger³ ที่กล่าวว่าในปี ค.ศ. 2010 พยาบาลจะพบกับปัญหาความหลากหลายของจริยธรรม ศีลธรรม จิตวิญญาณ การเมืองและกฎหมาย พร้อมกับการใช้เทคโนโลยีทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยของชีวิตเพิ่มขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องคำนึงถึง การพยาบาลข้ามวัฒนธรรม ซึ่งมีความสำคัญต่อพยาบาลและผู้ให้บริการที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน ผู้ให้บริการต้องการการพยาบาลแบบองค์รวมและเคารพในคุณค่า ความเชื่อ และวิถีชีวิตทางวัฒนธรรมของผู้ให้บริการ ระบบความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency-based approaches) จึงได้ถูกนำมาใช้มากขึ้น⁴ สมรรถนะด้านที่มีความสำคัญอย่างมากภายใต้บริบทของพหุวัฒนธรรมคือ สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม ที่สามารถตอบสนองความต้องการทางสังคม วัฒนธรรม และภาษาของผู้ใช้บริการ สมรรถนะทางวัฒนธรรมในระบบสุขภาพ เป็นเครื่องมือที่จะเพิ่มการเข้า

ถึงบริการที่เท่าเทียมกันของผู้ใช้บริการที่เป็นประชาชนทั่วไป⁵ ในทางตรงกันข้าม หากพยาบาลไม่มีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมและการไม่เข้าใจวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งของการดูแลสุขภาพผู้ให้บริการให้มีคุณภาพ³

โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มี 1,058 เตียง มีบุคลากรพยาบาล 1,350 คน 16 แผนกการพยาบาล 52 หอผู้ป่วย ให้การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยโรคที่ซับซ้อนระดับตติยภูมิและมีพันธกิจ วิสัยทัศน์ เป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลกที่มีคุณค่าต่อสังคมไทยและมวลมนุษยชาติซึ่งมีกลยุทธ์ 4 ด้านคือ 1. ด้านพัฒนาระบบบริการที่ดี (Go Premium) 2. ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการ (Go Professional) 3. มุ่งสู่บริการระดับนานาชาติ (Go International) 4. สนับสนุนการให้บริการใหม่ (Go Innovation) มุ่งสู่ความเป็นเลิศ 1 ใน 50 ของเอเชีย ในปี 2020 มุ่งสู่การรับรองคุณภาพและมาตรฐาน Advance HA และ JCI ปี พ.ศ. 2560 และมุ่งเข้าสู่การเป็น Medical hub บนเนื้อที่ 24 ไร่⁶ มีชาวต่างชาติมาใช้บริการทางด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ที่ห้องตรวจผู้ป่วยนอก ปีพ.ศ. 2556, 2557, 2558 ดังนี้ (4,004; 4,449; 46,451 ราย) จะเห็นได้ว่าปีพ.ศ. 2558 มีผู้มารับบริการสูงมากเป็น 10 เท่า ของปีพ.ศ. 2556 และ ปีพ.ศ. 2557 ผู้มารับบริการที่หอผู้ป่วยใน ปีพ.ศ. 2556, 2557, 2558 ดังนี้ (521; 2,500; 4,324 ราย)⁷ จะเห็นได้ว่าปีพ.ศ. 2558 มีผู้มารับบริการสูงมากเป็น 2 เท่า ของ ปี พ.ศ.2557 โรงพยาบาลศรีนครินทร์ได้มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ โดยมีอาจารย์ชาวสหรัฐอเมริกา เป็นครูสอนภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรพยาบาลทุกแผนก เพื่อเพิ่มสมรรถนะบุคลากรด้านการใช้ภาษาอังกฤษ และติดตามเยี่ยมผู้ป่วยชาวต่างชาติเมื่อได้รับรายงาน จัดอบรมบุคลากรในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน แต่ยังไม่ได้จัดอบรมการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม และยังไม่มีแนวปฏิบัติชัดเจนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม จากการสัมภาษณ์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ พบว่า ยังมีประเด็นปัญหาในการให้บริการชาวต่างชาติ เช่น การสนทนาภาษาต่างประเทศไม่เข้าใจ สำเนียงเข้าใจยาก การให้ข้อมูลเรื่องโรคไม่เข้าใจ การไม่รับประทานหมูในศาสนาอิสลาม ไม่มีค่า



ใช้จ่ายในการรักษา ต้องการห้องแยกหรือห้องพิเศษเพื่อ ความเป็นส่วนตัว ต้องการสถานที่ที่สะอาด ผู้ป่วยนับถือ ศาสนาคริสต์นอนคลุมโปงสวดมนต์ ผู้ป่วยประเทศอังกฤษ นับถือศาสนาคริสต์ปฏิเสธการรับเลือดคนอื่น ผู้ป่วยประเทศ จีนจะปฏิเสธเตียง 4 เชื่อว่าไม่ดี

จากการทบทวนวรรณกรรมยังไม่พบว่ามีการศึกษา เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการพยาบาลข้าม วัฒนธรรมในบริบทโรงเรียนแพทย์ สังกัดมหาวิทยาลัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการ พยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเลือก ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และ มีความมุ่งหวังเพื่อทราบระดับสมรรถนะการพยาบาลข้าม วัฒนธรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการพยาบาล ข้ามวัฒนธรรม ทั้งยังสามารถใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้เป็น แนวทางในการพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของพยาบาล วิชาชีพการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม เสริมสร้างสิ่งแวดล้อม ในการทำงาน ให้สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของ บุคลากรในองค์กรได้อย่างมีคุณภาพ เต็มกำลังความ สามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการที่มีความ ต่างทางวัฒนธรรมให้มีความปลอดภัยและเกิดความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการพยาบาลข้าม วัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2) เพื่อศึกษาความสามารถในการพยากรณ์ของปัจจัย ส่วนบุคคล และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อสมรรถนะ การพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติ งานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ การพยาบาลข้ามวัฒนธรรม กล่าวได้ว่าพยาบาลที่มี สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม สามารถเข้าใจ ยอมรับความเชื่อ และตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับ บริการที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ต้องอาศัย ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การ

ทำงาน ประสบการณ์การดูแลผู้ป่วยต่างวัฒนธรรม การได้ รับการอบรมเรื่องการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม การมีเพื่อน ต่างวัฒนธรรม และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตาม แนวคิดของ Astin⁸ ที่กล่าวไว้ว่าสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานจะ ส่งผลต่อบุคคลภายหลังการสัมผัสกับสิ่งแวดล้อมนั้น ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ ด้านการบริหาร ด้าน เพื่อนร่วมงาน และด้านการเรียนการสอน ผู้วิจัยได้บูรณา การตามกรอบแนวคิดสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพของ ประชาคมอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Nursing Services หรือ MRA) ของปาน จันท์ ชูทิพย์⁹ ภารวี อยู่วัฒนา¹⁰ และวีรเดช วิบูลย์พันธุ์¹¹ Campinha-Bacote¹² และ Leininger¹³ เข้าด้วยกัน ซึ่งมีองค์ ประกอบสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมคล้ายคลึงกัน ดังนี้ 1) ด้านการตระหนักรู้และรับรู้ความแตกต่างทาง วัฒนธรรม 2) ด้านปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและกฎหมาย 3) ด้านภาวะผู้นำการบริหารจัดการ 4) ด้านการติดต่อสื่อสาร 5) ด้านการบริหารความเสี่ยง 6) ด้านการปฏิบัติการ พยาบาลตามหลักวิชาชีพ 7) ด้านการพัฒนางานการวิจัย และนวัตกรรม และเพิ่มอีก 2 ด้าน เพื่อให้ครอบคลุมคือด้าน การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร การสร้างสัมพันธภาพ การสร้างเครือข่าย ของ ปานจันท์ ชูทิพย์ ผู้วิจัยจึงได้บูรณา การสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม จรรยาบรรณ วิชาชีพ และกฎหมาย 2) ด้านการปฏิบัติการพยาบาลตาม หลักวิชาชีพ 3.ด้านภาวะผู้นำและการบริหารจัดการ 4) ด้าน วิชาการ/ วิจัย และสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ เพื่อ พัฒนาคุณภาพงาน 5) ด้านการสร้างสัมพันธภาพ/ การสื่อสาร/สร้างเครือข่าย 6) ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ 7) ด้านการรับรู้ความแตกต่างทางด้านสังคมและวัฒนธรรม 8) ด้านการบริหารความเสี่ยง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพยาบาลวิชาชีพ ที่ มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ดูแลผู้ป่วย โดยตรงทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในสังกัดงานบริการ พยาบาลของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น ทั้ง 16 แผนกการพยาบาล 52 หอผู้ป่วย สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 352 คน



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ คือคุณลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์การดูแลผู้ป่วยต่างวัฒนธรรม การอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม มีเพื่อนต่างวัฒนธรรม ซึ่งคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบจำนวน 14 ข้อและคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามแนวคิดของ Astin⁸ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน 23 ข้อ ดังนี้ สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ 8 ข้อ สิ่งแวดล้อมด้านการบริหาร 8 ข้อ สิ่งแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน 3 ข้อ และ สิ่งแวดล้อมด้านการเรียนการสอน 4 ข้อ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วน (Rating scale) ใช้มาตรวัด 5 ระดับ และใช้หลักเกณฑ์การแปลผล 5 ระดับดังนี้¹⁴

คะแนน 4.50 – 5.00 หมายถึง สิ่งแวดล้อมสนับสนุนการทำงานในระดับมากที่สุด คะแนน 3.50 – 4.49 หมายถึง สิ่งแวดล้อมสนับสนุนการทำงานในระดับมาก คะแนน 2.50 – 3.49 หมายถึง สิ่งแวดล้อมสนับสนุนการทำงานในระดับปานกลาง คะแนน 1.50 – 2.49 หมายถึง สิ่งแวดล้อมสนับสนุนการทำงานในระดับน้อย คะแนน 1.00 – 1.49 หมายถึง สิ่งแวดล้อมสนับสนุนการทำงานในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการบูรณาการจากงานวิจัยของ ปานจันทร์ ชูทิพย์⁹; ภารวี อยู่วัฒนา¹⁰; วีรนุช วิบูลย์พันธุ์¹¹; Campinha-Bacote¹²; Leininger¹³ เนื้อหาครอบคลุมทั้ง 8 ด้าน 55 ข้อ ลักษณะข้อคำถามปลายปิดใช้มาตราส่วน (Rating scale) 5 ระดับ และแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพดังนี้¹⁴

คะแนน 4.50 – 5.00 หมายถึง สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมระดับมากที่สุด คะแนน 3.50 – 4.49 หมายถึง สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมระดับมาก คะแนน 2.50 – 3.49 หมายถึง สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมระดับปานกลาง คะแนน 1.50 – 2.49 หมายถึง สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมระดับน้อย คะแนน 1.00 – 1.49

หมายถึง สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงานและแบบสอบถามสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม ผ่านการพิจารณาแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน

การวิเคราะห์รายข้อ (Corrected item total correlation) ใช้สูตรสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และใช้เกณฑ์มากกว่า 0.3 ขึ้น¹⁵ ถือว่าข้อคำถามหรือข้อคำถามนั้นใช้ได้ ซึ่งแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีข้อคำถามทุกข้ออยู่ในเกณฑ์

การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) นำไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และแบบสอบถามสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม ทั้ง 30 ฉบับ ได้ค่าแอลฟาของครอนบาค 0.97 และ 0.98 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) ขอรับการพิจารณาด้านจริยธรรม การวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) ขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือที่ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และขออนุญาตเก็บข้อมูลที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 3) ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามโดยผ่านผู้ประสานงาน แผนกการพยาบาลทั้ง 16 แผนก และให้คืนแบบสอบถามภายในสองสัปดาห์โดยหย่อนกล่องที่เตรียมไว้ให้ที่แผนกต่างๆ 4) มีแบบสอบถามกลับคืนสมบูรณ์ 352 ฉบับ (ร้อยละ 80) นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล/ ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในหน่วยงานต่างๆ ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ เพศหญิงมากที่สุด 329



คน (ร้อยละ 93.5) เพศชาย 23 คน (ร้อยละ 6.5) มีอายุเฉลี่ย 35.26 ปี อายุน้อยที่สุด 24 ปี อายุมากที่สุด 58 ปี ส่วนใหญ่สถานภาพโสดจำนวน 185 คน (ร้อยละ 52.6) ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 316 คน (ร้อยละ 89.8) เป็นพยาบาลระดับปฏิบัติการจำนวน 254 คน (ร้อยละ 72.2) มีประสบการณ์การทำงานมากที่สุดคือ 1 - 5 ปี จำนวน 124 คน (ร้อยละ 35.2) ไม่เคยอบรมมากที่สุดจำนวน 332 คน (ร้อยละ 94.2) เคยอบรมน้อยมาก จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.7) หัวข้อที่เคยอบรมมีดังนี้ การพยาบาลยุคประชาคมอาเซียน 2 คน Transcultural nursing 1 คน การเตรียมความพร้อมบุคลากรเข้าสู่สากล 4 คน การพยาบาลข้ามวัฒนธรรมช่วงเรียนปริญญาโทปีพ.ศ.2557 1 คน อบรมไม่ระบุหัวข้อ 12 คน ประสบการณ์การดูแลผู้ป่วยต่างวัฒนธรรม เคยดูแลผู้ป่วยต่างวัฒนธรรมมากที่สุด จำนวน 285 คน (ร้อยละ 81) ไม่เคยดูแล จำนวน 67 คน (ร้อยละ 19) ประเทศที่ดูแลส่วนใหญ่เป็นประเทศอังกฤษ 123 คน (ร้อยละ 43.1) ลาว 89 คน (ร้อยละ 31.2) เยอรมัน 66 คน (ร้อยละ 23.1) 5 อเมริกา 59 คน (ร้อยละ 20.7) ไม่ระบุประเทศ 55 คน (ร้อยละ 19.3) ไม่มีเพื่อนชาวต่างชาติมากที่สุด จำนวน 228 คน (ร้อยละ 64.8) มีความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ ระดับพอใช้ มากที่สุด จำนวน 197 คน (ร้อยละ 56.0) พบปัญหาในการดูแลมากที่สุด จำนวน 205 คน (ร้อยละ 58.2) ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการสื่อสาร 203 คน (ร้อยละ 69.5) เช่น เจ้าหน้าที่พูดภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้ การสื่อสารไม่เข้าใจต้องหาคำศัพท์มาให้ผู้ป่วยดู

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม (n=352)

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
1) สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ	2.93	0.99	ปานกลาง
2) สิ่งแวดล้อมด้านการบริหาร	3.08	0.94	ปานกลาง
3) สิ่งแวดล้อมด้านผู้ร่วมงาน	3.07	0.91	ปานกลาง
4) สิ่งแวดล้อมด้านการเรียนการสอน	2.89	0.97	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	2.99	0.95	ปานกลาง

ส่วนที่ 3 ระดับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมโดยรวมอยู่ในระดับที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ย

ผู้ป่วยพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ เช่น กัมพูชาและพม่า ต้องใช้ล่ามเพื่อนผู้ป่วย สำเนียงฟังยากไม่เข้าใจ ใช้การพยักหน้าทำให้การแนะนำข้อมูลทางการพยาบาลลำบาก ใช้เวลาในการตรวจและอธิบายกิจกรรมการพยาบาลต่างๆ นานขึ้น ไม่ขอรับเลือดของคนไทย อาหารไม่ถูกปาก ศาสนาอิสลามไม่รับประทานหมู ประเมินปัญหาการพยาบาลลำบาก ไม่ได้ข้อมูลครบถ้วน ผู้ป่วยแจ้งว่าพยาบาลไม่ล้างมือก่อนทำการหัตถการ (พยาบาลล้างก่อนทำการหัตถการทุกครั้งแต่ผู้ป่วยมองไม่เห็น) รับประทานขนมปัง เนย ชีส ไม่รับประทานผัก ทำให้การคุมอาหารค่อนข้างยาก นักร้องฝึกร้องเพลง ต้องการความสงบส่วนตัว ผู้ป่วยศาสนาคริสต์นอนคลุมโปงสวดมนต์ไม่ให้ความร่วมมือในช่วงแรก กลิ่นน้ำหอมแรงมาก เล่นไฟในหอผู้ป่วย ไม่เคารพกฎระเบียบในหอผู้ป่วยโดยอ้างว่าเป็นสิทธิเสรีภาพมีปัญหาการรักษาพยาบาล ปัญหาการรอตรวจนานทำให้ชาวต่างชาติไม่พอใจ

ส่วนที่ 2 สิ่งแวดล้อมในการทำงานโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย สิ่งแวดล้อมด้านการบริหารมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.08 รองลงมาคือ สิ่งแวดล้อมด้านผู้ร่วมงานมีคะแนนเฉลี่ย 3.07 รองลงมาคือสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 2.93 และสิ่งแวดล้อมด้านการเรียนการสอนมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด 2.89 ดังแสดงในตารางที่ 1

สูงสุดและอยู่ในระดับดีคือ ด้านการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และกฎหมาย ($\bar{X}=4.20$) รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติการพยาบาลตามหลักวิชาชีพ ($\bar{X}=3.97$) ด้านการรับรู้ความแตกต่างทางด้านสังคมและวัฒนธรรม ($\bar{X}=3.90$) ด้านภาวะผู้นำและการบริหารจัดการ ($\bar{X}=3.52$) ด้าน



การบริหารความเสี่ยง ($\bar{X}=3.56$) ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพ/ การสื่อสาร /สร้างเครือข่าย ($\bar{X}=3.28$) ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ($\bar{X}=3.26$) ตามลำดับ และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ย

น้อยที่สุดคือ ด้านวิชาการ/ วิจัย และสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.07$) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม (n=352)

สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1) ด้านการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และกฎหมาย	4.20	0.76	ดี
2) ด้านการปฏิบัติกรพยาบาลตามหลักวิชาชีพ	3.97	0.77	ดี
3) ด้านภาวะผู้นำและการบริหารจัดการ	3.52	0.84	ดี
4) ด้านวิชาการ/ วิจัย และสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	3.07	0.97	พอใช้
5) ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพ/ การสื่อสาร /สร้างเครือข่าย	3.28	0.88	พอใช้
6) ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ	3.26	0.96	พอใช้
7) ด้านการรับรู้ความแตกต่างทางด้านสังคมและวัฒนธรรม	3.90	0.83	ดี
8) ด้านการบริหารความเสี่ยง	3.56	0.86	ดี
รวมทุกด้าน	3.60	0.86	ดี

ส่วนที่ 4 ตัวพยากรณ์สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จากผลการวิเคราะห์การถดถอย พบว่าตัวพยากรณ์ที่มีอำนาจการพยากรณ์สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ 1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา 2. ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ

3. ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมด้านผู้ร่วมงาน โดยสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพมีน้ำหนักความสำคัญในการทำนายสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ได้มากที่สุด ($Beta = .331$) รองลงมาคือ สิ่งแวดล้อมด้านผู้ร่วมงาน ($Beta = .233$) และระดับการศึกษา ($Beta = .141$) ตามลำดับ โดยทั้งสามปัจจัยร่วมกันพยากรณ์สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 28.80 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรแต่ละตัวในสมการพยากรณ์ถดถอยที่เหมาะสมที่สุด

ตัวพยากรณ์	B	SEb	Beta	p-value
1) สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ	.262	.057	.331	0.00*
2) สิ่งแวดล้อมด้านผู้ร่วมงาน	.155	.049	.233	0.01*
3) ระดับการศึกษา	.249	.083	.141	0.03*
R = .536 Constant = 2.079				
R ² = .288 Overall F = 44.582				

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมโดยรวมตามการประเมินตนเองอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.60$, $SD=0.86$)

สอดคล้องกับการศึกษา ของภารวี อยู่วัฒนา¹⁰ อธิบายได้ว่าการที่พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศรีนครินทร์ มีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมอยู่ในระดับดี เนื่องจากโรงพยาบาลศรีนครินทร์ มีวิสัยทัศน์เป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลกที่มีคุณค่าต่อสังคมไทยและ



มวลมนุษยชาติ แสดงถึงเป้าหมายของการดูแลรักษาบริการผู้ป่วยที่เป็นทั้งคนไทยและทุกวัฒนธรรมทั่วโลก โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐาน HA และผ่านการ Re accreditation ครั้งที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 สะท้อนการพัฒนา พยาบาลวิชาชีพมีความรู้ความสามารถในการให้การพยาบาลที่ได้มาตรฐานและพยาบาลวิชาชีพทุกคนผ่านระบบการศึกษาพื้นฐาน 4 ปี จึงมีสมรรถนะตามที่สภาการพยาบาลได้กำหนด¹⁶ ทำให้พยาบาลวิชาชีพทุกคนต้องปฏิบัติตามหลักกฎหมายและจริยธรรม โดยปกป้องผู้ใช้บริการทุกเชื้อชาติ ศาสนา ที่มีความต่างทางวัฒนธรรมอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตระหนักถึงความเชื่อ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม และได้รับการประเมินสมรรถนะบุคลากรทุกปีหนึ่งประเทศไทยได้เข้าร่วมประชาคมอาเซียนในเดือนธันวาคม 2558 มีข้อตกลงยอมรับร่วมสาขาวิชาชีพการพยาบาลของอาเซียน (MRA) ต้องมีสมรรถนะทั้ง 5 ข้อ เน้นการไต่ถามวัฒนธรรมและการตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical hub) และเป็นศูนย์กลางการให้บริการทางด้านสุขภาพนานาชาติ (Nursing Education Hub) ในปีพ.ศ.2558 ทำให้ปัจจุบันมีชาวต่างชาติเดินทางเข้ามารักษาในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลศรีนครินทร์ เป็นโรงเรียนแพทย์ที่มีการเรียนการสอนทุกหลักสูตร มุ่งสู่การเป็น Medical hub ให้บริการรักษาพยาบาลโรคที่ซับซ้อน เหนือตติยภูมิ มีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้มีผู้ป่วยมาใช้บริการทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปีจากบริบทดังกล่าวทำให้เป็นความท้าทายของพยาบาลวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วยต่างวัฒนธรรมสอดคล้องกับ ประณีต ส่งวัฒนา¹ พยาบาลวิชาชีพต้องเผชิญกับการให้บริการพยาบาลผู้รับบริการชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการสุขภาพจำนวนมากขึ้นทุกปี ต้องมีการปรับตัวในการดูแลผู้ป่วยต่างวัฒนธรรม จึงจะสามารถปรับตัวในการให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการชาวต่างชาติในภาพรวมได้ดี และสอดคล้องกับการศึกษาของ เกษสุตา จันทรอ่อน¹⁷ สมรรถนะด้านที่ระดับพอใช้ ด้านวิชาการ วิจัย สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ การสื่อสาร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานควรพัฒนาการทำวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ในการให้การดูแลผู้ป่วยต่างวัฒนธรรม พัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ

และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการดูแลผู้ป่วยต่างวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ อยู่ระดับปานกลาง พบว่ายังไม่มี การติดตามประเมินสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดขององค์กร ไม่มีการติดบอร์ดสื่อสาร ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลายวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .462$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับภาวีย์ อยู่วัฒนา¹⁰ กล่าวว่า การให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน จะช่วยเป็นการสนับสนุนให้เกิดความตระหนักและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรมระหว่างพนักงานด้วยกันในสิ่งแวดล้อมที่ล้อมรอบไปด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรม เมื่อสร้างสมการพยากรณ์สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่าตัวพยากรณ์ที่มีค่า Beta สูงสุดคือสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ (Beta = .331) รองลงมาคือ สิ่งแวดล้อมด้านผู้ร่วมงาน (Beta = .233) ตัวพยากรณ์ที่มีค่า Beta ต่ำที่สุดคือระดับการศึกษา (Beta = .141) โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมได้ร้อยละ 28.8 อภิปรายได้ว่าหากองค์กรมีการจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้เอื้อต่อการดูแลผู้ป่วยต่างวัฒนธรรมจะทำให้พยาบาลสามารถดูแลและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยต่างวัฒนธรรมได้ครอบคลุมทุกด้าน สอดคล้องกับ Jeffreys¹⁸ ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้พยาบาลมีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมที่สูงขึ้น สอดคล้องกับองค์การอนามัยโลกได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพทางสุขภาพว่า ควรพัฒนาสมรรถนะทางวัฒนธรรมเพื่อนำสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ที่เป็นบริการแบบองค์รวม ทั้งนี้เนื่องจากวัฒนธรรมเป็นภาพรวมของการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เป็นศิลปะ ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ประเพณี วิถีชีวิตที่ตอบสนองประชาชนในสังคมโลก¹⁹ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์เป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลกที่มีคุณค่าต่อสังคมไทยและมวลมนุษยชาติ



ข้อเสนอแนะ

ด้านบริหาร ผู้บริหารโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ควรมีการวางแผนพัฒนาทักษะของพยาบาลให้มีความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 2 ภาษาขึ้นไป โดยเฉพาะภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นภาษาสากล เพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างชาติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำคู่มือการสนทนาภาษาอาเซียน สนับสนุนสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านต่าง ๆ ให้มากขึ้นเพื่อให้พยาบาลวิชาชีพสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีป้ายบอกทางที่หลากหลายภาษา มีหนังสือหรือเอกสารวิชาการการดูแลผู้ป่วยต่างวัฒนธรรม เพื่อให้บริการพยาบาล สอดคล้องกับวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการ มีคู่มือ โปรแกรมการสนทนาภาษาต่างประเทศที่หลากหลายภาษา ไว้ประจำหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ให้บริการที่หลากหลายวัฒนธรรม มีศูนย์บริการผู้ป่วยชาวต่างชาติ มีล่ามแปลภาษา มีผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ ปัจจุบันมีล่ามแปลภาษา 1 คน เป็นชาวอเมริกาที่คอยช่วยเหลือติดตามสื่อสารกับผู้ป่วยชาวต่างชาติ และสอนภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรพยาบาล ไม่เพียงพอ มีนโยบายชัดเจนในการให้การพยาบาลชาวต่างชาติ และมีการติดตามประเมินผล กำหนดเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการสนับสนุนผู้ที่มีความต่างทางวัฒนธรรมให้เข้ามาสมัครทำงานในโรงพยาบาล เสนอแผนพัฒนาภาวะผู้นำการเจรจาต่อรอง

ด้านบริการพยาบาล มีการติดบอร์ดให้ความรู้สื่อสารประชาสัมพันธ์ เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับพยาบาลในการให้บริการผู้ใช้บริการที่มีความต่างทางวัฒนธรรม จัดสถานที่เอื้อต่อการทำพิธีการทางศาสนา เช่นการสวดมนต์ การทำละหมาดให้ผู้ใช้บริการต่างวัฒนธรรม โดยไม่ขัดต่อการรักษาของแพทย์ จัดอาหารให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่างวัฒนธรรม

ด้านวิชาการ/วิจัย ผู้บริหารโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้การดูแลผู้ป่วยที่มีความแตกต่างวัฒนธรรมให้บุคลากรสหสาขาวิชาชีพ เข้าอบรม ร้อยละ 100 ทุกระดับ โดยเฉพาะพยาบาล ผู้บริหารโรงพยาบาลศรีนครินทร์ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พยาบาลได้ศึกษาต่ออบรมเฉพาะทางที่มีหลักสูตรการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม และเพิ่มการเรียนการสอนในสหสาขาวิชาชีพ มีการ

สนับสนุนการทำวิจัยเกี่ยวกับการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม มีการสนับสนุนให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การดูแลผู้ป่วยต่างวัฒนธรรม โดยจัดทำ KM

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เครื่องมือที่ใช้วัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานในการศึกษาครั้งนี้ ประยุกต์มาจากกรอบแนวคิด ของ Astin^๑ ซึ่งนิยมวัดในสถาบันการศึกษาอาจจะไม่ครอบคลุมในการนำมาใช้ในสถานบริการพยาบาล ควรจะมีการพัฒนาปรับปรุงเครื่องมือประเมินเพิ่มเติมเพื่อให้เป็นมาตรฐานนำไปใช้ต่อไป
2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเติมเช่น ภาวะผู้นำ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การมุ่งใจ ระบบพยาบาลพี่เลี้ยง เพื่อพัฒนาสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพให้สูงขึ้น
3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยประเมินจากการรับรู้ของตัวพยาบาลวิชาชีพเอง น่าจะมีการศึกษาเปรียบเทียบจากการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพและหัวหน้าหอผู้ป่วย

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือให้ นางศิริพร มงคลถาวรชัย นางพนอ เตชะอริก ดร.ชลลดา ดิยะวิสุทธิ์ศรี ผศ.ดร.อมร สุวรรณนิมิตร และผศ.ดร.จิตภินันท์ ศรีจักษ์โคตร และขอขอบพระคุณงานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่อนุญาติทุนในการศึกษาและอนุญาตให้เก็บข้อมูล

References

1. Songwathana P. Nursing research across cultures: accession to ASEAN community. Paper presented at the 5th; 2013 Dec2-5; Bangkok, Thailand.
2. Pamchinda W, Romphoree N. Role and characteristics of nurses in cross-cultural nursing. In: Cross-cultural nursing. Bangkok: Siam University; 2009.
3. Leininger MM, editor. Culture care universality and diversity: a theory of nursing. New York: National League for Nursing Press; 1991.



4. Jumpamool A. Principles and guidelines for creating tools evaluate performance. Khon Kaen: Faculty of Nursing, Khon Kaen University; 2012.
5. Betancourt JR, Green AR, Carrillo JE, Ananeh-Firempong O. Defining cultural competence: a practical framework for addressing racial/ethnic disparities in health and health care. *Public Health Reports* 2003; 118(4): 293–302.
6. Wikipedia. Faculty of Medicine Khonkaen University [Internet]. 2016 [cited 2017 Jul 7]. Available from: <http://bit.ly/2w9SDtN>
7. Srinagarind Hospital. Statistic of patients in Srinagarind Hospital 2015, Vol. 20. Khon Kaen: Srinagarind Hospital; 2015. Wikipedia. Faculty of Medicine Khonkaen University [Internet]. 2016 [cited 2017 Jul 7]. Available from: <http://bit.ly/2w9SDtN>
8. Astin AW. What matters in college?: four critical years revisited. San Francisco: Jossey-Bass Pub; 1993.
9. Chuthip P. The development of transcultural nurses' competency assessment scale of professional nurses, private hospitals. [Thesis]. Bangkok: Graduate School, Chulalongkorn University; 2014.
10. Youwattana P. Relationships between personal factors, workplace environments, transformational leadership of head nurses, and transcultural nursing competencies of professional nurses, private hospitals, Bangkok metropolis. [Thesis]. Bangkok: Graduate School, Chulalongkorn University; 2014.
11. Wiboonpan W. Transcultural nursing competency of professional nurses, private hospitals. [Thesis]. Graduate School, Chulalongkorn University; 2007.
12. Campinha-Bacote J. A model of practice to address cultural competence in rehabilitation nursing. *Rehabilitation Nursing* 2001; 26(1): 8–11.
13. Leininger MM, editor. Culture care diversity and universality: a theory of nursing. Sudbury, MA: Jones and Bartlett Pub; 2001.
14. Karnasut P. Statistics for behavioral science 3rd ed. Rev. ed. Bangkok: Chulalongkorn University Press; 1999
15. Johnson RA, Wichern DW. Applied multivariate statistical analysis. 2nd ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall; 1988.
16. Nursing and Midwifery Council, Thailand. A guide to quality assurance and accreditation for nursing and midwifery Services. Secondary and tertiary levels. Nonthaburi: Nursing and Midwifery Council, Thailand; 2009.
17. Jan-On K. Lived experience of being a professional nurse in caring for foreign patients. [Thesis]. Bangkok: Graduate School, Chulalongkorn University; 2552.
18. Jeffreys MR. Teaching cultural competence in nursing and health care: Inquiry, action, and innovation. 2nd ed. New York: Springer; 2010.
19. Sosome B, Chaowain K, Suwannaka Y, Kirkgulhorn T. Nursing students' perceptions toward nurse instructors teaching for promoting the cultural competence: the construct. *Journal of Nursing and Health Care* 2018; 36(1): 127–135.