

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสุรินทร์

ปณิกา เหมะหมาย¹, สมใจ พุทธาพิทักษ์ผล^{2*}, กาญจนา ศรีสวัสดิ์²

¹นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทางการพยาบาล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

²มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1)ระดับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสุรินทร์ และ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่าง คือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสุรินทร์ คำนวณขนาดตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 93 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) ค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ 4) สมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน แบบสอบถามส่วนที่ 2-4 มีค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหาทั้งฉบับ เท่ากับ .84, .82 และ .86 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .84, .84 และ .95 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสุรินทร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.08$, $SD=.56$) โดยด้านการมีความอ่อนน้อมถ่อมตนเชิงวัฒนธรรมมีคะแนนสูงสุด ($M=4.47$, $SD=.60$) รองลงมาได้แก่ด้านการตระหนักรู้เชิงวัฒนธรรม ($M=4.13$, $SD=.60$) และการมีความต้องการที่จะเสริมสร้างเชิงวัฒนธรรม ($M=4.25$, $SD=.67$) 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ($Beta=0.36$) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($Beta=0.40$), ($p<.05$) โดยร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมได้ร้อยละ 40.8

ข้อเสนอแนะ ในการเสริมสร้างสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพสามารถให้การดูแลผู้มารับบริการที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถให้การสนับสนุนจากองค์กร และเสริมพยาบาลวิชาชีพให้มีค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม, พยาบาลวิชาชีพ

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: pusomjai@gmail.com)

วันที่รับ 3 ก.ค. 2568, วันที่แก้ไขเสร็จ 29 พ.ย. 2568, วันที่ตอบรับ 1 ธ.ค. 2568

Factors Influencing the Cultural Competency of Professional Nurses In Surin Hospital

Punika Mormai¹, Somjai Puttapitukpol^{2*}, Kanjana Srisawad²

¹Student of Master of Nursing Science in Nursing Administration, Sukhothai Thammathirat Open University

²Sukhothai Thammathirat Open University

Abstract

This descriptive research aimed to investigate: 1) the level of cultural competence among professional nurses at Surin Hospital, and 2) the factors influencing the cultural competence of professional nurses at Surin Hospital.

The sample consisted of 93 professional nurses working at Surin Hospital. The data collection instrument was a four-part questionnaire. 1) personal information, 2) values toward different cultures, 3) perceived organizational support, and 4) cultural competence of professional nurses. The content validity was verified by five experts. The Content Validity Index (CVI) for parts 2-4 of the questionnaire were 0.84, 0.82, and 0.86, respectively. Cronbach's Alpha coefficients for these sections were 0.84, 0.84, and 0.95, respectively. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis.

The research findings revealed that: 1) the overall cultural competence of professional nurses at Surin Hospital was at a high level ($M=4.08$, $SD=.56$). The dimension of cultural humility scored the highest ($M=4.47$, $SD=.60$), followed by cultural awareness ($M=4.13$, $SD=.60$) and cultural desire ($M=4.25$, $SD=.67$). 2) The factors that significantly influenced cultural competence were values toward different cultures ($Beta=0.36$) and perceived organizational support ($Beta=0.40$) ($p<.05$). These factors explained 40.8% of the variance in cultural competence.

The suggestions for enhancing cultural competence, enabling professional nurses to effectively care for culturally diverse service recipients and increase their satisfaction, are that nursing administrators can provide organizational support and promote professional nurses' positive values toward different cultures.

Keywords: Cultural Competence, Professional Nurses

Corresponding E-mail: pusomjai@gmail.com

Received: July 3, 2025; Revised: November 29, 2025; Accepted: December 1, 2025

ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568 ISSN 2822-034X (Online)

Vol. 8 No.2 July - December 2025 ISSN 2822-034X (Online)

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องทั้งทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคม สิ่งแวดล้อม ภาวะสุขภาพและการเมือง การเชื่อมโยงระหว่างเทคโนโลยีและประชาชนเป็นไปอย่างกว้างขวาง ทำให้สังคมมนุษย์มีการปรับเปลี่ยนจากสังคมเดียวไปเป็นสังคมที่หลากหลายเชิงวัฒนธรรมกันมากขึ้น ซึ่งในระบบสุขภาพอาจนำมาซึ่งพฤติกรรม ภาษา และความเชื่อที่แตกต่างกัน และทำให้เกิดความไม่เข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการได้ จากแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (ด้านสาธารณสุข) พ.ศ. 2560-2579 มุ่งยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพของบริการสุขภาพ ให้ทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระบบสุขภาพ ทำให้พยาบาลต้องเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพวิชาชีพการพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มีความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรมมากขึ้น (Strategy and Planning Division, Ministry of Public Health, 2018)

จังหวัดสุรินทร์ มีประวัติศาสตร์ และความเป็นมายาวนาน เป็นที่อยู่ของชนหลายเผ่าพันธุ์ทั้ง ไทย เขมร ลาว กวย หรือกวย ซึ่ง ต่างมีวัฒนธรรม ประเพณี ภาษาของตน (Surin Provincial Statistical Office, 2021) โรงพยาบาลสุรินทร์เป็นโรงพยาบาลศูนย์ มีศักยภาพสูงสุดตาม Service Plan คือ ระดับ A (Advance Level Referral System) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้บริการระดับตติยภูมิ มีบทบาทหน้าที่ รับส่งต่อการดูแลในโรงพยาบาลเครือข่าย รวมทั้งประชากรของประเทศเพื่อนบ้าน ผู้รับบริการพยาบาลของโรงพยาบาลสุรินทร์จึงมีความหลากหลายเชิงวัฒนธรรมสูง นอกจากนี้ยังมีผู้รับบริการจากประเทศเพื่อนบ้านและชาวต่างชาติอื่น ๆ ด้วย จากสถิติชาวต่างชาติมารับบริการในโรงพยาบาลสุรินทร์ในช่วงปี 2562-2564 พบว่ามีจำนวน 9,867, 6,645, 1,508 ส่วนใหญ่เป็นชาวกัมพูชา พม่า ลาว ตามลำดับ (Foreigner Health Service Center, 2022)

ความหลากหลายเชิงวัฒนธรรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการของพยาบาล เช่น การร้องเรียนที่เกิดจากความไม่เข้าใจในความต้องการระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ จากภาษา ความเชื่อทางวัฒนธรรม ซึ่งนำไปสู่ความต้องการและความคาดหวังและการปรับตัวต่อการเจ็บป่วยที่แตกต่างกัน นอกเหนือจากอุปสรรคด้านการสื่อสาร ทำให้บุคลากรในองค์กรระบบบริการสุขภาพต้องเร่งพัฒนาปรับปรุงระบบบริการให้มีคุณภาพได้มาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการที่มีความหลากหลายเชิงวัฒนธรรมและมีความคาดหวังในระบบสุขภาพมากขึ้น ดังที่ แคมพินฮา-บาโคเต (Campinha-Bacote, 2018) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมว่าเป็น การแสดงออกถึงการบูรณาการความรู้ ทักษะและความสามารถในการบริหารความหลากหลายเชิงวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการที่เป็นชาวต่างชาติ ต่างศาสนา และต่างวัฒนธรรม ซึ่งพยาบาลจำเป็นต้องประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ และทัศนคติต่อวิชาชีพการพยาบาล เพื่อให้การดูแลและการบริการที่เหมาะสมกับลักษณะเชิงวัฒนธรรมของผู้รับบริการ ซึ่งจำเป็นต้องมีสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม เพื่อให้บรรลุผลของการให้บริการด้านสุขภาพ และนำไปสู่การลดช่องว่างระหว่างพยาบาลและผู้รับบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม มีหลายปัจจัย ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากในช่วงเวลาของการปฏิบัติงานอาจช่วยให้พยาบาลวิชาชีพได้รับประสบการณ์จากการให้การพยาบาลผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมทำให้เรียนรู้และเข้าใจในแตกต่างของความเชื่อ คุณค่า ศาสนาและวัฒนธรรมได้ดียิ่งขึ้น (Chaosuansreecharoen et al, 2016) พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการให้บริการกับผู้รับบริการจะมีสมรรถนะการพยาบาลต่างวัฒนธรรมสูงกว่าพยาบาลที่ไม่มีประสบการณ์

ค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่าง อาจเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม เนื่องจากการมีอคติหรือมีค่านิยมทางบวกหรือทางลบ ต่อวัฒนธรรมอื่นส่งผลต่อการดูแล เช่น ผู้ที่มีความรัก และเห็นชาติพันธุ์อื่นดีกว่า จะให้การดูแลที่ดี ถ้ารู้สึกทางลบต่อชาติพันธุ์อื่นจะละเลย หรือให้การดูแลที่ไม่ดี ดังที่ ฮอฟสตีต(Hofstede et al, 2010) กล่าวว่าวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันส่งผลให้รูปแบบความคิด ทักษะคติ ตลอดจนพฤติกรรมของมนุษย์มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งคือความเชื่อว่างค์การให้ความสำคัญกับความทุ่มเทในการทำงานของตนเองจะดูแลช่วยเหลือทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งทำให้พยาบาลวิชาชีพรู้สึกว่างค์กรเป็นที่พึ่งและพร้อมที่จะดำเนินการในด้านต่างๆเพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ปฏิบัติงานต้องการ เกิดความผูกพันและทุ่มเทกับการทำงาน (Rhoades & Eisenberger, 2002)

จากการทบทวนวรรณกรรมเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษาสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสุรินทร์ ตามแนวคิดแคมพินฮา-บาโคตร (Campinha-Bacote, 2018) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาล โรงพยาบาลสุรินทร์ เพื่อวางแผนพัฒนาสมรรถนะและเห็นแนวทางในการที่จะต้องพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสุรินทร์ในการพัฒนาสมรรถนะที่สูงขึ้นเพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมและโลกปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลง

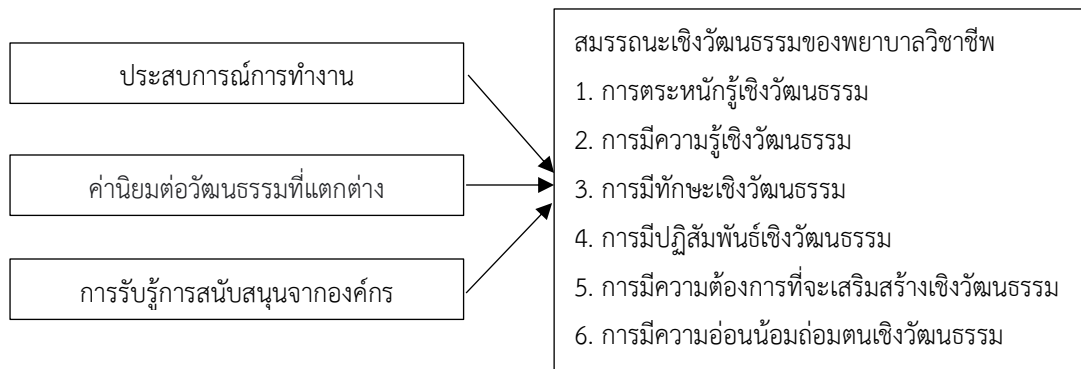
วัตถุประสงค์วิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสุรินทร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสุรินทร์

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเป็นขอบเขตงานวิจัย สมรรถนะเชิงวัฒนธรรมที่ผู้วิจัยใช้แนวคิด คือ สมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของ แคมพินฮา-บาโคตร (Campinha-Bacote, 2018) ซึ่งเป็นกระบวนการประกอบด้วยแนวคิดหลัก 6 ประการ ที่มีปฏิสัมพันธ์กัน ได้แก่ 1) การตระหนักรู้เชิงวัฒนธรรม (Cultural Awareness) 2) การมีความรู้เชิงวัฒนธรรม (Cultural Knowledge) 3) การมีทักษะเชิงวัฒนธรรม (Cultural Skill) 4) การปฏิสัมพันธ์เชิงวัฒนธรรม (Cultural Encounter) 5) การมีความต้องการที่จะเสริมสร้างเชิงวัฒนธรรม (Cultural Desire) และ 6) การมีความอ่อนน้อมถ่อมตนเชิงวัฒนธรรม (Cultural Humility)

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน (Chaosuansreecharoen et al, 2016) ค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่าง (Rhoades & Eisenberger, 2002) และ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร(Hofstede et al, 2010) ดังภาพ



ภาพ กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เชิงทำนาย

ประชากรและกลุ่มอย่าง

ประชากร คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสุรินทร์ จำนวน 974 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสุรินทร์ โดยมีการกำหนดเกณฑ์คัดเข้า ได้แก่ มีประสิทธิภาพการทำงานในโรงพยาบาลตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไปกำหนดเกณฑ์คัดออก ได้แก่ ตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน

คำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยโปรแกรม G*power 3.1.9.7 (Faul et al, 2009) กำหนดค่าอำนาจการทดสอบที่ .80 ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จำนวนขนาดอิทธิพล (Effect Size) จากงานวิจัยของ Jaradrattanapaiboon Yosita (2019) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะทางวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแพร่ ได้ขนาดอิทธิพล .15 คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 77 คน และเพื่อป้องกันการสูญหายจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างอีกร้อยละ 20 รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 93 คน (Polit & Beck, 2017)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประกอบด้วยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ ศาสนา ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน ข้อคำถามแบบเติมคำ และตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 ค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่าง ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การทบทวนวรรณกรรม จำนวน 10 ข้อ และ ส่วนที่ 4 สมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ ได้รับอนุญาตให้ใช้แบบสอบถามของ (Jaradrattanapaiboon Yosita, 2019) ซึ่งสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของแคมปินฮา-บาโคเต (Campinha-Bacote, 2018) จำนวน 30 ข้อ แบบสอบถามส่วนที่ 2-4 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีระดับคะแนนตั้งแต่ 1-5 จากระดับน้อยที่สุดถึงระดับมากที่สุดตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนเฉลี่ยมาแบ่ง

ระดับโดยใช้หลักการแปลคะแนนค่าเฉลี่ย (Silanoi, 2017, as cited in Jaradrattanapaiboon, 2019) ดังนี้ 4.50-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด 3.55-4.49 หมายถึง ระดับมาก, 2.50-3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง, 1.50-2.49 หมายถึง ระดับน้อย และ 1.00-1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน มีค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหารายข้อ (I-CVI) อยู่ระหว่าง .80-1.00 และความตรงเชิงเนื้อหาทั้งฉบับ (S-CVI) ของแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 เท่ากับ .84, .82 และ .86 ตามลำดับ และมีค่าความเที่ยงโดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .84, .84 และ .95 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลสุรินทร์ และได้รับการอนุมัติให้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุรินทร์ หลังได้รับอนุมัติให้เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยพบหัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลสุรินทร์ ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ส่งมอบเอกสารใบประชาสัมพันธ์ คิวอาร์โค้ด ที่มีเอกสารชี้แจงข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมวิจัย เอกสารแสดงความยินยอม และแบบสอบถามสำหรับพยาบาลที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยหัวหน้าพยาบาลจะกระจายเอกสารเหล่านี้ไปยังหัวหน้ากลุ่มงานในแต่ละแผนกเพื่อประชาสัมพันธ์ให้แก่พยาบาลวิชาชีพที่มีคุณสมบัติในการเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ อายุงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ในกลุ่มงานของตน

พยาบาลกลุ่มเป้าหมายที่สนใจเข้าร่วมการวิจัย ทำการสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อเข้าถึงเอกสารชี้แจง และให้คำยินยอม เมื่อกลุ่มตัวอย่างสมัครใจจะเลือกป้อนคลิกลิขิตยอมจึงจะเริ่มทำแบบสอบถาม โดยใช้เวลาตอบแบบสอบถามทั้งหมดประมาณ 30 นาที

ผู้วิจัยได้รับข้อมูลกลับจากการตอบแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ จำนวน 93 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ จำนวน 91 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.84

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา คือ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

จริยธรรมวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลสุรินทร์ เลขที่ 112/67 ลงวันที่ 15 พฤศจิกายน 2567 ผู้วิจัยกำหนดมาตรการ ป้องกันผลกระทบด้านจริยธรรมที่อาจเกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างและโรงพยาบาลที่เก็บรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่างทุกคนจะได้รับคำชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย รายละเอียดของแบบสอบถาม สิทธิในการเข้าร่วมและถอนตัวจากการวิจัย โดยไม่มีรับผลกระทบใด ๆ ข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่ต้องใช้รหัสของผู้วิจัยเท่านั้นในการเข้าถึง และจะทำลายเอกสาร/ไฟล์ ทั้งหมดเมื่อสิ้นสุดการวิจัย และการนำเสนอผลการวิเคราะห์จะนำเสนอในภาพรวม ไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 91 คน มีอายุเฉลี่ย 37.58 ปี อยู่ในช่วงระหว่าง 20-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.97 เกือบทั้งหมดเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 95.60 ทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ และ ระดับการศึกษาคือ ปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 1-10 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 46.15 เกินกว่าครึ่งหนึ่ง ร้อยละ 57.14 ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยใน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสุรินทร์ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=91)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ (ปี) (Mean=37.58, Median=37.00, Mode=26, SD.=10.04, Min=24, Max=59)		
20-30	30	32.97
31-40	23	25.27
41-50	28	30.77
51-60	10	10.99
เพศ		
ชาย	4	4.40
หญิง	87	95.60
ประสบการณ์การทำงาน (Mean=14.59, Median=13.00, Mode=3, SD.=10.07, Min=1, Max=36)		
1-10	42	46.15
11-20	15	16.49
21-30	28	30.77
31-40	6	6.59
แผนกที่ปฏิบัติงาน		
แผนกผู้ป่วยนอก	5	5.49
แผนกผู้ป่วยใน	52	57.14
แผนกหน่วยงานพิเศษ	34	37.36

ส่วนที่ 2 สมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสุรินทร์

จากการศึกษา พบว่าสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (M=4.08, SD.= .56) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การมีความอ่อนน้อมถ่อมตนเชิงวัฒนธรรมมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก (M=4.47, SD.= .60) รองลงมาได้แก่การมีความต้องการที่จะเสริมสร้างเชิงวัฒนธรรมและการตระหนักรู้เชิงวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก (M=4.25, SD.= .67, M=4.13, SD.= .60) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลสุรินทร์ (n=91)

สมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสุรินทร์	M	SD.	ระดับ
1. การตระหนักรู้เชิงวัฒนธรรม	4.13	.60	มาก
2. การมีความรู้เชิงวัฒนธรรม	3.76	.78	มาก
3. การมีทักษะเชิงวัฒนธรรม	3.87	.81	มาก
4. การปฏิสัมพันธ์เชิงวัฒนธรรม	4.02	.61	มาก
5. การมีความต้องการที่จะเสริมสร้างเชิงวัฒนธรรม	4.25	.67	มาก
6. การมีความอ่อนน้อมถ่อมตนเชิงวัฒนธรรม	4.47	.60	มาก
รวม	4.08	.56	มาก

ส่วนที่ 3 ค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่าง

จากการศึกษา พบว่าค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (M=4.61, SD.= .43) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พยาบาลให้การพยาบาลแก่ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางด้านศาสนาเท่าเทียมกันและให้ความสำคัญกับการดูแลผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด (M=4.75, SD.= .48, M=4.75, SD.= .46) รองลงมาได้แก่พยาบาลปฏิบัติตามในสิ่งที่บรรพบุรุษปฏิบัติสืบทอดกันมาอยู่ในระดับมาก (M=4.40, SD.= .71) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่าง

ค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่าง	M	SD.	ระดับ
1. ท่านเข้าใจและยอมรับในผู้รับบริการที่มีความเชื่อทางศาสนาที่แตกต่างจากท่าน	4.52	.62	มากที่สุด
2. ท่านให้การพยาบาลแก่ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางด้านศาสนาเท่าเทียมกัน	4.75	.48	มากที่สุด
3. ท่านประพฤติและปฏิบัติตามจารีตประเพณีหรือวัฒนธรรมของสังคม	4.62	.53	มากที่สุด
4. ท่านให้การพยาบาลที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการด้านจิตวิญญาณของผู้รับบริการ	4.55	.60	มากที่สุด
5. ท่านมีบทบาทสำคัญในการดูแลผู้รับบริการและส่งเสริมสุขภาพของประชาชนโดยไม่เลือกเชื้อชาติ	4.58	.70	มากที่สุด
6. ท่านเข้าใจและยอมรับในผู้รับบริการที่มีค่านิยมที่แตกต่าง	4.64	.60	มากที่สุด
7. ท่านให้ความสำคัญกับการดูแลผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.75	.46	มากที่สุด
8. ท่านเข้าใจและเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้รับบริการ	4.67	.51	มากที่สุด
9. ท่านให้ความสำคัญและให้ความเคารพในสิ่งที่คนในสังคมยึดถือ	4.66	.56	มากที่สุด
10. ท่านปฏิบัติตามในสิ่งที่บรรพบุรุษปฏิบัติสืบทอดกันมา	4.40	.71	มาก
รวม	4.61	.43	มากที่สุด

ส่วนที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษา พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M=3.95$, $SD=.65$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า องค์กรมีนโยบายการส่งเสริมให้บุคลากรและผู้รับบริการ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันบนพื้นฐานของการยอมรับในความแตกต่างและความหลากหลายเชิงวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก ($M=4.27$, $SD=.71$) รองลงมาได้แก่องค์กรมีการระบุเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยของผู้รับบริการที่มีความแตกต่างเชิงวัฒนธรรมและได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($M=4.22$, $SD=.82$, $M=4.22$, $SD=.69$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	M	SD.	ระดับ
1. ลักษณะองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน	4.16	.70	มาก
2. ท่านได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	4.22	.69	มาก
3. ผู้นำองค์กรให้การสนับสนุนและให้กำลังใจท่านอยู่เสมอ	3.93	.75	มาก
4. องค์กรของท่านมีแนวปฏิบัติในการพยาบาลแก่ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างเชิงวัฒนธรรม	4.15	.78	มาก
5. องค์กรของท่านมีนโยบายการส่งเสริมให้บุคลากรและผู้รับบริการ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันบนพื้นฐานของการยอมรับในความแตกต่างและความหลากหลายเชิงวัฒนธรรม	4.27	.71	มาก
6. องค์กรของท่านมีการระบุเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยของผู้รับบริการที่มีความแตกต่างเชิงวัฒนธรรม	4.22	.82	มาก
7. องค์กรของท่านมีป้ายบอกทางหรือคำแนะนำที่มีหลากหลายภาษา	3.71	1.07	มาก
8. องค์กรของท่านมีล่าม หรือผู้สื่อสารทางภาษาเพื่อช่วยในการสื่อสารแก่ผู้รับบริการ	3.79	1.03	มาก
9. องค์กรของท่านมีแนวปฏิบัติ หรือคู่มือในการให้การดูแลผู้รับบริการที่มีความแตกต่างเชิงวัฒนธรรม	3.58	1.08	มาก
10. องค์กรของท่านมีสภาพแวดล้อมทางด้านสถานที่ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างเชิงวัฒนธรรม เช่น ห้องพระ เป็นต้น	3.53	1.18	มาก
รวม	3.95	.65	มาก

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสุรินทร์ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอย

จากการศึกษา พบว่าผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างมีอิทธิพลต่อสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสุรินทร์ โดยมีค่าคะแนนมาตรฐานสูงสุดคือด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($Beta=0.404$) รองลงมาคือด้านค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่าง ($Beta=0.363$) โดยตัวแปรทั้งสองสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมได้ร้อยละ 40.8 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 สัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์สมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลสุรินทร์ (n=91)

ตัวพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	p-value
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	.456	.101	.404	4.498	<.001
ค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่าง	.408	.101	.363	4.039	<.001

Constant= 3.676 R = .649 R² = .408 SEE= .434 F = 31.981

สมการ

คะแนนดิบ (y) = 3.676 + .456 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร + .408 ค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่าง
คะแนนมาตรฐาน (Y) = .404 คะแนนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร + .363 คะแนนมาตรฐาน
ค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่าง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำประเด็นที่ได้จากข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้มาอภิปรายดังนี้

1. ระดับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (M=4.08, SD.= .56) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การมีความอ่อนน้อมถ่อมตนเชิงวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการมีความต้องการที่จะเสริมสร้างเชิงวัฒนธรรม การตระหนักรู้เชิงวัฒนธรรม การปฏิสัมพันธ์เชิงวัฒนธรรม การมีทักษะเชิงวัฒนธรรมและ การมีความรู้เชิงวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Jaradrattanapaiboon (2019) ซึ่งพบว่าสมรรถนะทางวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการมีความต้องการที่จะเสริมสร้างด้านวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม (M=4.07, SD.= .63, M=4.04, SD.= .56 ตามลำดับ) และสอดคล้องกับการศึกษาของ Treethipwanich Oranuch (2017) ได้ศึกษาปัจจัยทำนายสมรรถนะทางวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพกรณีศึกษาในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า สมรรถนะทางวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (M=3.52, SD.= .52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความปรารถนาที่จะมีสมรรถนะทางวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก (M=3.82, SD.= .70) รองลงมาได้แก่ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการที่ต่างวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก (M=3.68, SD.= .65) อภิปรายได้ว่า การที่ผู้รับบริการจากพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสุรินทร์มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมสูง อันเนื่องมาจากเชื้อชาติ และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันในท้องถิ่น รวมทั้งผู้รับบริการจากประเทศเพื่อนบ้านจำนวนมาก ทำให้พยาบาลวิชาชีพ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพได้มาตรฐานวิชาชีพ ในการนำความรู้ ทักษะมาปฏิบัติปรับใช้กับผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลายเชิงวัฒนธรรม ให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการด้านสุขภาพของผู้รับบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในบริการ และบริการนั้นตอบสนองความต้องการที่สอดคล้องตามวิถีชีวิต สังคม และวัฒนธรรมของผู้รับบริการ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างมีอิทธิพลต่อสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่าง สามารถทำนายปัจจัยที่มีอิทธิพลกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสุรินทร์ได้รองลงมา มีค่าคะแนนมาตรฐาน (Beta= .363) อธิบายได้ว่าค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่าง เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสุรินทร์และพบว่าพยาบาลให้การพยาบาลแก่ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางด้านศาสนาเท่าเทียมกันและให้ความสำคัญกับการดูแลผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.75$, $SD=.48$, $M=4.75$, $SD=.46$) รองลงมาได้แก่พยาบาลปฏิบัติตามในสิ่งที่บรรพบุรุษปฏิบัติสืบต่อกันมาอยู่ในระดับมาก ($M=4.40$, $SD=.71$) ฉะนั้นผลต่อผู้รับบริการที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม วิธีการดำรงชีวิต สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและถิ่นฐาน ค่านิยมของแต่ละสังคมเป็นแนวความคิด ทศนคติ ร่วมกันของคนส่วนใหญ่จึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญ เกิดบรรทัดฐานทางสังคม เป็นตัวกำหนดกฎเกณฑ์หรือระเบียบในการปฏิบัติต่อกันทางสังคมตามแนวทางที่ยอมรับร่วมกันสอดคล้องกับ Hatairat (2018) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการพยาบาลต่างวัฒนธรรมของพยาบาลศึกษาสมรรถนะการพยาบาลต่างวัฒนธรรมของพยาบาลเวชปฏิบัติชุมชนในการดูแลผู้รับบริการมุสลิมผลการวิจัยพบว่าค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะทางวัฒนธรรมและสอดคล้อง Nima & Tohpa (2022) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับสมรรถนะการพยาบาลต่างวัฒนธรรมในการให้บริการสุขภาพของพยาบาลในโรงพยาบาลเขต 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่าบริการสุขภาพด้านการพยาบาลต่างวัฒนธรรมของโรงพยาบาลเขต 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้สามารถจัดได้ครอบคลุมทั้งผู้ป่วยนอกผู้ป่วยในหน่วยพยาบาลชุมชนและหน่วยให้การดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายแก่ผู้รับบริการที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมในพื้นที่และสมรรถนะการพยาบาลต่างวัฒนธรรมของพยาบาลในโรงพยาบาลทั้ง 5 จังหวัดอยู่ในระดับสูง ($M=3.61$, $SD=.38$) ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการพยาบาลต่างวัฒนธรรมคือค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่าง ($r=0.287$, $p<.05$) ค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่าง เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม เนื่องจากการมีอคติหรือมีค่านิยมทางบวกหรือทางลบ ต่อวัฒนธรรมอื่นส่งผลต่อการดูแล เช่น ผู้ที่มีความรัก และเห็นชาติพันธุ์อื่นดีกว่า จะให้การดูแลที่ดี ถ้ารู้สึกทางลบต่อชาติพันธุ์อื่นจะละเลย หรือให้การดูแลที่ไม่ดี ดัง ฮอฟสตีด (Hofstede et al, 2010) กล่าวว่าวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันส่งผลให้รูปแบบความคิด ทศนคติ ตลอดจนพฤติกรรมของมนุษย์มีความแตกต่างกัน อภิปรายได้ว่า โรงพยาบาลสุรินทร์ พยาบาลวิชาชีพให้ความสำคัญกับการดูแลผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้ความสำคัญในการดูแลผู้รับบริการและส่งเสริมสุขภาพของประชาชน โดยไม่เลือกชาติพันธุ์อื่น เข้าใจและเคารพผู้รับบริการที่มีค่านิยมที่แตกต่างเชิงวัฒนธรรม ยอมรับในผู้รับบริการที่มีความเชื่อทางศาสนาที่แตกต่าง

2.2 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถทำนายปัจจัยที่มีอิทธิพลกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสุรินทร์ได้มากที่สุด มีค่าคะแนนมาตรฐานสูงสุด (Beta= .404) อธิบายได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อบุคลากร พยาบาลวิชาชีพ

โรงพยาบาลสุรินทร์จากการศึกษาพบว่าองค์กรมีนโยบายการส่งเสริมให้บุคลากรและผู้รับบริการ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันบนพื้นฐานของการยอมรับในความแตกต่างและความหลากหลายเชิงวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก ($M=4.27$, $SD=.71$) รองลงมาได้แก่องค์กรมีการระบุเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยของผู้รับบริการที่มีความแตกต่างเชิงวัฒนธรรมและได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($M=4.22$, $SD=.82$, $M=4.22$, $SD=.69$) ตามลำดับ เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริหารที่ให้การสนับสนุน ให้ความสำคัญรวมถึงมีการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้ผลตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นประโยชน์ สร้างความมั่นคงในการทำงาน และปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเป็นธรรม ซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพสอดคล้องกับ Prawat Ramita (2021) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อสมรรถนะบุคลากรส่งผลกระทบให้เกิดกระบวนการที่ทำให้พนักงานเต็มใจที่จะทำงานด้วยความเต็มใจให้บรรลุเป้าหมาย และ Khongsamai, Intarakamhang, & Tuntivat (2020) ศึกษา อิทธิพลเชิงสาเหตุและประสิทธิผลของโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะด้าน วัฒนธรรมด้วยการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่มีต่อพฤติกรรมการดูแลเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลเอกชน นานาชาติเขต กรุงเทพมหานคร พบปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการดูแลเชิงวัฒนธรรมคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ .11 ซึ่งความเชื่อว่างค์กรให้ความสำคัญกับความทุ่มเทในการทำงานของตนเองจะดูแลช่วยเหลือทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งทำให้พยาบาลวิชาชีพรู้สึกว่างค์กรเป็นที่พึ่งและพร้อมที่จะดำเนินการในด้านต่างๆเพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ปฏิบัติงานต้องการ เกิดความผูกพันและทุ่มเทกับการทำงาน (Rhoades & Eisenberger, 2002) อภิปรายได้ว่า โรงพยาบาลสุรินทร์เป็นองค์กรที่มีการให้ความสนับสนุนผู้ให้บริการในการผู้รับบริการที่มีความหลากหลายเชิงวัฒนธรรม เช่นการทำพิธีกรรมต่างๆในโรงพยาบาล การประชาสัมพันธ์ตามสายด้านภาษาเขมร การใช้ล่ามในการสื่อสารให้ความรู้และการติดป้ายบอกทางต่างๆ รวมถึงการอบรมด้านภาษาแก่บุคลากร การตั้งหน่วยพิเศษในการบริการให้แก่ผู้รับบริการที่มีความหลากหลายเชิงวัฒนธรรม ทำให้พยาบาลเกิดความเข้าใจวัฒนธรรมของผู้รับบริการและพร้อมในการให้บริการ

การนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่างมีอิทธิพลต่อสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ ผู้บริหารทางการพยาบาล สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรโดยเสริมสร้างความตระหนักต่อค่านิยมต่อวัฒนธรรมที่แตกต่าง และให้การสนับสนุนจากองค์กรแก่พยาบาลวิชาชีพในการเสริมสร้างสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยและพัฒนาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะแก่พยาบาลวิชาชีพ

References

- Campinha-Bacote, J. (2018) . *The Process of Cultural Competemility*. Retrieved November 26, 2021, From <https://transculturalcare.net/the-process-of-cultural-competence-in-the-delivery-of-healthcare-services/>
- Chaosuansreecharoen, K. R., Chaosuansreecharoen, P., & Dumtip, P. (2016). Community nurse competencies of professional nurses working in sub-district health promoting hospitals in the three southern border provinces. *Journal of Nursing, Ministry of Public Health*, 26(3), 52–65. (in Thai)
- Chonjaroen, H. (2018). *Factors Related to Transcultural Nursing Competence of Nurse Practitioners Working with Muslim Clients* (Master's thesis). Graduate School, Thammasat University. (in Thai)
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A.-G. (2009). Statistical power analyses using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, 41, 1149-1160.
- Foreigner Health Service Center. (2022). *Statistics of foreign service recipients*. Surin Hospital. (in Thai)
- Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures and organizations: Software of the mind* (3rded.). United States: McGraw-Hill.
- Jaradrattanapaiboon, Y. (2019). *Factors influencing cultural competency of professional nurses at Phrae Hospital* (Master's Thesis). Naresuan University, Faculty of Nursing Administration, Naresuan University. (in Thai)
- Khongsamai, T., Intarakamhang, U., & Tuntivivat, S. (2020). Effectiveness of a Cultural Competence Enhancement Program Using Experiential Learning on Cultural Care Behavior among Nurses in an International Hospital. *Journal of Behavioral Science for Development*, 12(1), 1-17. (in Thai)
- Nima, P., & Tohpa, H. (2022). *Factors Related to Transcultural Nursing Competencies for Health Care Services of Nurses in Hospitals located in 5 Southern Border Provinces*. Faculty of Nursing, Prince of Songkla University, Pattani Campus. (in Thai)
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2017). *Nursing Research: Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice*. (10thed.). Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.

- Prawat, R. (2021). Factors Affecting Organizational Engagement of Personnel at Queen Savang Vadhana Memorial Hospital. Master of Business Administration Thesis. Burapha University. (in Thai)
- Rhoades, L, & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Silanoi, L. (2017). Correct use of statistical formulas for determining sample size in quantitative research in humanities and social sciences. *Buriram Rajabhat University Research and Development Journal*, 12(2), 50-61. (in Thai)
- Strategy and Planning Division, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. (2018). *National health strategy: 20-year plan (2017-2036), 2nd revision*. Nonthaburi, Thailand: Ministry of Public Health. (in Thai)
- Surin Provincial Statistical Office. (2021). *Surin Province Tourism Statistics, 2017-2019*. Retrieved November 26, 2021, from <http://surin.nso.go.th/images/report.pdf> (in Thai)
- Oranuch, T. (2017). *Factors Predicting Cultural Competency of Registered Nurses A Case Study at a Private Hospital in Bangkok (Master's Thesis)*. Sukhothai Thammathirat Open University, Faculty of Nursing Administration, Thammathirat Open University. (in Thai)