

นิพนธ์ต้นฉบับ

Received: May 9, 2020;

Accepted: November 22, 2020;

Published: January 10, 2021

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ  
ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง  
อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี  
Factors effecting Registered Nurse's Service Mind Behaviors  
in Bandung Crown Prince Hospital Bandung District, Udon  
Thani Province

ศิธญา พลแพงขวา<sup>1</sup>, กิตติพร เนาว์สุวรรณ<sup>2\*</sup>, อัจฉรา คำมะทิตย์<sup>3</sup>, นกศพร เทวะเศกสรรค์<sup>4</sup>  
โรงพยาบาลบ้านดุง จ.อุดรธานี<sup>1</sup> วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา<sup>2\*</sup>  
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรธานี<sup>3</sup> วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์<sup>4</sup>

Sithaya Phonphaengkha<sup>1</sup> Kittiporn Nawsuwan<sup>2</sup>  
Adchara Khammathit<sup>3</sup> Napasaporn Tewasekson<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Bandung Hospital, Udon Thani Province, <sup>2</sup>Boromarajonani College of Nursing, Songkhla, <sup>3</sup>Boromarajonani College of Nursing, Udonthani, <sup>4</sup>Boromarajonani College of Nursing, Surin

บทคัดย่อ

การวิจัยภาคตัดขวางเชิงวิเคราะห์ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมจิตบริการและปัจจัยที่มีอิทธิพลพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานีจำนวนทั้งสิ้น 85 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ดำเนินเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมีนาคม – มิถุนายน 2562 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม การพิทักษ์สิทธิ์ผู้ป่วย การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล สมรรถนะด้านวัฒนธรรม และพฤติกรรมจิตบริการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบทีละขั้นตอน (Stepwise regression) ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานีอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.59, S.D. = 0.38$ )
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ปัจจัยการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ( $p < .001$ ) สมรรถนะทางวัฒนธรรม ( $p = .001$ ) และอายุ ( $p = .029$ ) โดยทั้ง 3 ตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 55.30 ( $adj.R^2 = .553$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นควรจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและสมรรถนะทางวัฒนธรรมให้พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานีอย่างเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ : พฤติกรรมจิตบริการ, พยาบาลวิชาชีพ, โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช

Corresponding author: กิตติพร เนาว์สุวรรณ E-mail: jock2667@gmail.com

## Original article

*Received: May 9, 2020;*

*Accepted: November 22, 2020;*

*Published: January 10, 2021*

## Abstract

This cross-sectional analysis study aimed to study factors predicting service mind behaviors of registered nurses in Bandung Crown Prince Hospital, Udon Thani Province. Subjects were 85 registered nurses working in Bandung Crown Prince Hospital in Udon Thani Province with simple random sampling. Data were collected from March to June 2019. Study questionnaire interviews were consisting of items including general information, patient advocacy, acceptance of individual differences, cultural competency, and service mind behaviors. Data were analyzed using descriptive statistics, and multiple regression analysis.

The results showed that overall, the service mind behaviors of the registered nurses were at the high level ( $\bar{x} = 4.59$ , S.D.= 0.38). Influencing factors of mental service behaviors of professional nurses was the acceptance factor, individual difference ( $p < .001$ ), cultural performance ( $p = .001$ ), and age ( $p = .029$ ). Three factors could explain for 55.30% ( $\text{AdjR}^2 = .553$ ) and were statistically significant ( $p < .001$ ).

Therefore, the hospital should launch activities for enhancing and strengthening service mind behaviors in relation to the acceptance of individual differences and the cultural competency.

**Key Word :** Service Mind Behaviors, Registered Nurse, Bandung Crown Prince Hospital

**Corresponding author :** Kittiporn Nawsuwan E-mail: jock2667@gmail.com

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี เป็นโรงพยาบาลขนาด 120 เตียง ที่มีพันธกิจในด้านการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในโรงพยาบาล ให้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณธรรมจริยธรรม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง ได้แก่ บริการแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป (OPD) บริการแผนกผู้ป่วยใน (IPD) บริการแผนกผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน (ER) บริการการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) บริการแผนกห้องคลอด บริการแผนกห้องผ่าตัด บริการคลินิกเบาหวาน บริการคลินิกความดันโลหิตสูง และบริการทันตกรรม โดยมีผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก 267,231 ครั้งใน 1 ปี และมีจำนวนผู้ป่วยใน 11,367 รายต่อปี (Crown Prince Ban Dung Hospital, 2020)

ในระบบบริการสุขภาพพยาบาลวิชาชีพมีสัดส่วนมากที่สุด งานพยาบาลเป็นงานหนักและเผชิญปัจจัยเสี่ยงมากมายที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Promeiang, Suwannapong, Thipayamongkolkul, Boonshuya, 2015) โดยพยาบาลวิชาชีพเป็นผู้ที่ต้องให้การดูแลผู้ป่วย ผู้ที่กำลังจะป่วย หรือผู้ที่อยู่ในภาวะปกติ พร้อมกับจัดสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม ดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดเมื่อผู้ป่วยเข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาล โดยพยาบาลวิชาชีพมีความรับผิดชอบให้การพยาบาลในขอบเขตที่ชำนาญ และตามแผนการรักษาเพื่อให้การรักษาของแพทย์มีความสมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งตั้งแต่ปี พ.ศ.2557 โครงสร้างประชากรเปลี่ยนแปลงสู่สังคมผู้สูงอายุ จำนวนผู้ป่วยโรคเรื้อรัง โรคเรื้อรังที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพ โรคติดต่ออุบัติใหม่ที่พบเพิ่มมากขึ้น ทำให้ความต้องการพยาบาลวิชาชีพมากขึ้น ส่งผลกระทบของความขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพ และยังทำให้พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานอยู่มีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น พยาบาลวิชาชีพเกิดความเหนื่อยหน่าย (Nantsupawat, Nantsupawat, Kunaviktikul, 2014) ก่อให้เกิดผลเสียทั้งต่อตัวบุคคลและองค์กร โดยพยาบาลวิชาชีพที่มีหน้าที่ให้บริการผู้ป่วยโดยตรงที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติการพยาบาลมากกว่า 15 ปีขึ้นไป ต้องมีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในฐานะหัวหน้าทีมในการพยาบาล จึงมีความกดดันจากผู้ร่วมงานหรือหัวหน้าหน่วยงานเนื่องจากความคาดหวังในผลการปฏิบัติงาน (Saelor, & Puttapitukpol, 2017)

พฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพจึงเป็นเรื่องสำคัญ โดยจิตบริการเป็นความรู้สึกภายในจิตใจ ที่ให้บริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการ และแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง (Jandathong, & Ruchchukul, 2012) พฤติกรรมจิตบริการจึงเป็นการให้บริการที่เป็นมิตร มีความรักความเมตตา ใส่ใจในความทุกข์ที่เป็นปัญหาของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจะให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม วางใจเป็นกลางในการให้บริการ โดยคำนึงถึงความเป็นเหตุเป็นผลบนพื้นฐานของความเข้าใจคนอื่นตามความจริง (Phraboromarajchanok Institute for Health Workforce Development, Ministry of Public Health, 2013) การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ในทางกลับกันบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ บางครั้งมีการเขียนขอร้องเรียนทำให้ส่งผลต่อผู้ให้บริการความรู้สึกของพยาบาลหลังจากถูกร้องเรียน เกิดความรู้สึกเป็นทุกข์ คับข้องใจ เครียด และไม่มีความสุข (Jandathong, & Ruchchukul, 2012) นอกจากนี้มีเรื่องร้องเรียนจากเว็บไซต์เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ (2561) พบเรื่องร้องเรียนจากการให้บริการจากบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดหนึ่งทางภาคใต้ ได้แก่ พฤติกรรมการพูดจาตะคอก พูดจาไม่ดี การบริการที่ไม่ดี แบ่งแยกตามฐานะ เป็นต้น ดังนั้นพฤติกรรมจิตบริการจึงมีความสำคัญต่อพยาบาลวิชาชีพที่ให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับต่อพฤติกรรมจิตบริการ ได้แก่ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล สมรรถนะทางวัฒนธรรม การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย (Nawsuwan, Singhasem, Nawsuwan, Khammathit, 2017) และอายุ (Pultim, Prutipinyo, Sirichotiratana, Kerdmongkol, 2019) จากการศึกษาพฤติกรรมบริการของพยาบาลวิชาชีพในภาคใต้ของประเทศ พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านสมรรถนะทางวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด และพฤติกรรมจิตบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่สามารถทำนายพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ คือ ปัจจัยการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล สมรรถนะทางวัฒนธรรม และสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพใน

โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ร้อยละ 61.90 (Nawsuwan, Singhasem, Nawsuwan,& Khammathit, 2017)

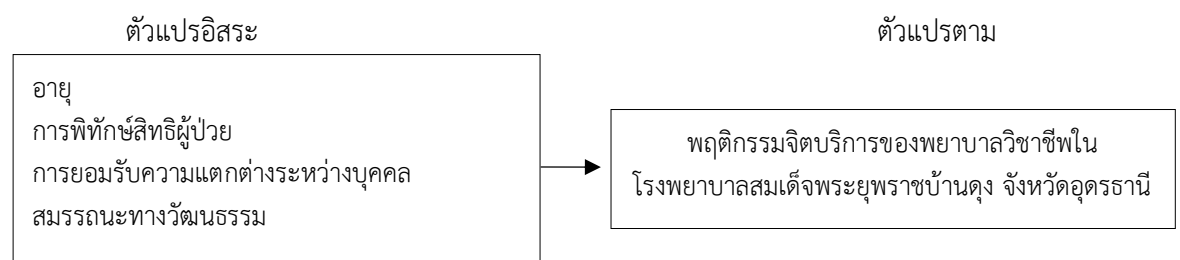
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญจึงศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันของโรงพยาบาลที่มีผู้ป่วยรับไว้ในความดูแลจำนวนมาก จำนวนพยาบาลวิชาชีพขาดแคลนก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าของผู้ปฏิบัติงานอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ป่วย พฤติกรรมจิตบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่พัฒนาวิชาชีพ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการตามพันธกิจของโรงพยาบาล

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดพฤติกรรมจิตบริการของ Nawsuwan, Singhasem, Nawsuwan, Khammathit (2017) ประกอบด้วยคุณภาพการบริการแบบองค์รวม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ คุณลักษณะเชิงวิชาชีพ และการดูแลอย่างเอื้ออาทร เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานีเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมที่เป็นตัวแปรที่สามารถนำมาปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาพฤติกรรมจิตบริการได้แก่ ปัจจัยด้านการพิทักษ์สิทธิ์ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และสมรรถนะทางวัฒนธรรม จากงานวิจัยของ Nawsuwan, Singhasem, Nawsuwan, Khammathit (2017) และปัจจัยด้านอายุ ดังแสดงภาพที่ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการศึกษาภาคตัดขวางเชิงวิเคราะห์ (Cross-sectional analysis study)

#### ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพที่ได้ขึ้นทะเบียนใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลชั้นหนึ่ง ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพทุกแผนก ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำนวนทั้งสิ้น 102 คน กำหนดเกณฑ์คัดเข้าปฏิบัติงานมากกว่า 6 เดือน กำหนดเกณฑ์คัดออกเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ลาศึกษาต่อ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพที่ได้ขึ้นทะเบียนใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลชั้นหนึ่ง ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพทุกแผนก ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช บ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำนวนทั้งสิ้น 85 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G\* Power ใช้ Test family เลือก F-test, Statistical test เลือก Linear multiple regression: fix model, R<sup>2</sup> deviation from zero กำหนดค่าอิทธิพล

ขนาดกลาง (Effect size) = 0.15 ค่าความคลาดเคลื่อน (Alpha) = .05 และค่า Power = .80 ตัวแปรอิสระ (Number of predictors) 4 ตัวแปร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Random sampling) โดยใช้วิธีหยิบฉลากแบบไม่คืน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพัฒนาจากแบบสอบถามปัจจัยทำนายพฤติกรรม จิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชายแดนภาคใต้ขอ(Nawsuwan, Singhasem, Nawsuwan, Khammathit (2017) ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย อายุ และประสบการณ์ทำงาน รวม 2 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วยปัจจัยด้านการพิทักษ์สิทธิ์ผู้ป่วย จำนวน 4 ข้อ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล จำนวน 8 ข้อและสมรรถนะด้านวัฒนธรรม จำนวน 8 ข้อ รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามให้เลือกตอบตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาให้คะแนนซึ่ง แต่ละคะแนนมีช่วงคะแนนที่เท่ากันจากคะแนนเต็ม 5 ถึงคะแนนน้อยที่สุด 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งสิ้น 17 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามคำถามให้เลือกตอบตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาให้คะแนนซึ่ง แต่ละคะแนนมีช่วงคะแนนที่เท่ากันจากคะแนนเต็ม 5 ถึงคะแนนน้อยที่สุด 1 คะแนน

สำหรับเกณฑ์การแบ่งระดับพฤติกรรมใช้เกณฑ์ของ Wongratana (2010) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

|           |             |  |
|-----------|-------------|--|
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.49 | พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 1.50 – 2.49 | พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย | 2.50 – 3.49 | พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย | 3.50 – 4.49 | พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก        |
| ค่าเฉลี่ย | 4.50 – 5.00 | พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด  |

### การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามดังกล่าว ซึ่งผ่านการตรวจสอบเชิงเนื้อหา (Content Validity)จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์พยาบาลที่เชี่ยวชาญด้านการวิจัย และจิตวิทยาจากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา 2 ท่าน และอาจารย์ที่เชี่ยวชาญด้านพฤติกรรมบริการจากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี เชียงใหม่ 1 ท่าน ได้ค่าความตรงเชิงเนื้อหาระหว่าง 0.67 – 1.00 จากนั้นนำไปทดลองใช้ (try out) กับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในจังหวัดอุดรธานี จำนวน 30 คนได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) แบบสอบถาม ด้านจิตบริการเท่ากับ .878 ด้านการพิทักษ์สิทธิ์ผู้ป่วยเท่ากับ .729 ด้านการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลเท่ากับ .820 ด้านสมรรถนะทางวัฒนธรรมเท่ากับ .800

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม – มิถุนายน 2562 โดยผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลและหัวหน้างานที่ได้รับการสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการวิจัย จากนั้นผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองโดยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามภายในเวลา 3 วัน แล้วจึงเก็บแบบสอบถามกลับ ทั้งนี้ภายหลังกลุ่มตัวอย่างส่งแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด จำนวน 85 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด
2. วิเคราะห์ระดับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล สมรรถนะทางวัฒนธรรม และพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี โดยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบทีละขั้นตอน (Stepwise) กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
ทั้งนี้ก่อนการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุ ผู้วิจัยได้ผ่านการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption) (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ของสถิติที่ใช้ ดังนี้
  - 3.1 การมีข้อมูลลักษณะการแจกแจงเป็นโค้งปกติ (Normality) และตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้น (Linearity) โดยพิจารณาจากกราฟ Normal Probability Plot พบว่าข้อมูลส่วนใหญ่จะอยู่รอบ ๆ เส้นตรง ดังนั้นสรุปได้ว่า ลักษณะของข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ
  - 3.2 ทดสอบความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนคงที่ที่ต้องมีความเป็นเอกภาพ (Homoscedasticity) และข้อมูลไม่มี Outliers โดยพิจารณาจากกราฟ Scatter Plot พบว่ามีการกระจายของจุดห่างจากเส้นตรงอย่างสมมาตร และอยู่ระหว่าง  $\pm 3$
  - 3.3 ตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์พหุรวมเชิงเส้นสูง (Multicollinearity) โดยการพิจารณาจากค่า Tolerance เท่ากับ .590 - .995 และค่า VIF เท่ากับ 1.005 - 1.697 และพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ระหว่าง .162 - .698
  - 3.4 ไม่เกิดปัญหาความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์ (Autocorrelation) โดยพิจารณาจากค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.184

### จริยธรรมวิจัย

ผู้วิจัยเสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรธานี ได้หมายเลขรับรอง 411/016 นอกจากนี้ผู้วิจัยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง 3 ด้าน คือ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการวิจัย ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย และการรักษาความลับของข้อมูล นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดในแบบสอบถาม โดยครอบคลุมข้อมูลต่อไปนี้ 1) ชื่อและข้อมูลเกี่ยวกับผู้วิจัย 2) วัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย 3) ขั้นตอนการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ไม่มีการระบุชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถาม 4) การเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ 5) การเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม 6) สิทธิที่จะตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมการวิจัย หรือสิทธิที่จะถอนตัวออกจากการวิจัย ได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลกระทบต่อกรปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั้งหมดจะถูกทำลายภายใน 1 ปี ภายหลังจากที่ผลการวิจัยได้รับการเผยแพร่แล้ว

### ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง  
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 98.7 ศาสนาคริสต์ ร้อยละ 1.3 มีอายุเฉลี่ย 33.01 ปี (S.D.=8.45) โดยมีอายุต่ำสุด 24 ปี อายุสูงสุด 55 ปี ระยะเวลาที่ปฏิบัติในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุงเฉลี่ย 16.44 ปี (S.D.=7.23) โดยระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 33 ปี
2. ระดับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล สมรรถนะทางวัฒนธรรม และพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี  
จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x}$ =4.53, S.D.= 0.43) รองลงมาคือปัจจัยด้านสมรรถนะทางวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ =4.38,

S.D.= 0.46) และปัจจัยการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x}=4.25$ , S.D.= 0.55) (ตารางที่ 1)

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล สมรรถนะทางวัฒนธรรม ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

| ลำดับ | ปัจจัยทำนาย                      | $\bar{x}$ | S.D. | การแปลผล  |
|-------|----------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1     | การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย           | 4.25      | 0.55 | มาก       |
| 2     | การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล | 4.53      | 0.43 | มากที่สุด |
| 3     | สมรรถนะทางวัฒนธรรม               | 4.38      | 0.47 | มาก       |

สำหรับพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.59$ , S.D.= 0.38) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การเคารพในคุณค่าศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ( $\bar{x}=4.68$ , S.D.= 0.54) รองลงมาคือ การรักษาความลับของผู้รับบริการ ( $\bar{x}=4.67$ , S.D.= 0.52) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดสิ่งแวดล้อมให้มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=4.47$ , S.D.= 0.57) (ตารางที่ 2)

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล พฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

| ลำดับ            | พฤติกรรมจิตบริการ  | $\bar{x}$   | S.D.        | การแปลผล         |
|------------------|--|-------------|-------------|------------------|
| 1                | การจัดสิ่งแวดล้อมให้มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.47        | 0.57        | มาก              |
| 2                | การเพิ่มคุณค่าการบริการ                                    | 4.52        | 0.50        | มากที่สุด        |
| 3                | การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการ                  | 4.54        | 0.52        | มากที่สุด        |
| 4                | การคำนึงผลสำเร็จของการให้บริการ                            | 4.61        | 0.54        | มากที่สุด        |
| 5                | การให้การพยาบาลเพื่อให้เกิดความศรัทธาในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม | 4.61        | 0.49        | มากที่สุด        |
| 6                | การให้การช่วยเหลือผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจ            | 4.48        | 0.61        | มากที่สุด        |
| 7                | การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม           | 4.60        | 0.54        | มากที่สุด        |
| 8                | การรักษาความลับของผู้รับบริการ                             | 4.67        | 0.52        | มากที่สุด        |
| 9                | การปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ             | 4.62        | 0.51        | มากที่สุด        |
| 10               | การรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย                     | 4.64        | 0.53        | มากที่สุด        |
| 11               | การสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้                     | 4.61        | 0.54        | มากที่สุด        |
| 12               | การมีทักษะการสื่อสารกับผู้รับบริการ                        | 4.53        | 0.57        | มากที่สุด        |
| 13               | การปฏิบัติการพยาบาลองค์รวมตามกระบวนการพยาบาล               | 4.58        | 0.59        | มากที่สุด        |
| 14               | การปฏิบัติงานโดยเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน           | 4.61        | 0.51        | มากที่สุด        |
| 15               | การให้การพยาบาลด้วยความรู้สึกห่วงใยและ เมตตา               | 4.60        | 0.52        | มากที่สุด        |
| 16               | การเห็นประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ                    | 4.66        | 0.48        | มากที่สุด        |
| 17               | การเคารพในคุณค่าศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์                 | 4.68        | 0.54        | มากที่สุด        |
| <b>โดยภาพรวม</b> |  | <b>4.59</b> | <b>0.38</b> | <b>มากที่สุด</b> |

3. ปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

ปัจจัยที่สามารถทำนายพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี หรือเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลได้แก่ ปัจจัยการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล สมรรถนะ

ทางวัฒนธรรม และอายุ โดยปัจจัยการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี มากที่สุด (Beta = .490,  $p < .001$ ) รองลงมาได้แก่ ปัจจัยสมรรถนะทางวัฒนธรรม (Beta = .320,  $p = .001$ ) และอายุ (Beta = .162,  $p = .0029$ ) โดยทั้ง 3 ตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ได้ร้อยละ 55.30 ( $adj.R^2 = .553$ ,  $p < .001$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย .2569 ดังแสดงในตารางที่ 3 โดยสามารถเขียนเป็นสมการทำนายได้ดังนี้

#### คะแนนดิบ

$$\text{พฤติกรรมจิตบริการ} = 1.206 + .442(\text{การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล}) + .260(\text{สมรรถนะทางวัฒนธรรม}) + .007(\text{อายุ})$$

#### คะแนนมาตรฐาน

$$(\text{พฤติกรรมจิตบริการ}) = .490(\text{การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล}) + .320(\text{สมรรถนะทางวัฒนธรรม}) + .162(\text{อายุ})$$

**ตารางที่ 3** ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

| ปัจจัยทำนาย                      | b     | SE   | Beta | t     | p-value |
|----------------------------------|-------|------|------|-------|---------|
| ค่าคงที่                         | 1.206 | .331 |      | 3.642 | <.001   |
| การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล | .442  | .086 | .490 | 5.152 | <.001   |
| สมรรถนะทางวัฒนธรรม               | .260  | .077 | .320 | 3.368 | .001    |
| อายุ                             | .007  | .003 | .162 | 2.220 | .029    |

R = .754 R<sup>2</sup> = .569 adj.R<sup>2</sup> = .553 df = 1, 81 F = 35.584\*\*\* SE<sub>est</sub> = .2569

#### การอภิปรายผล

การศึกษาการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ปัจจัยสมรรถนะทางวัฒนธรรม และอายุ สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ได้ถึงร้อยละ 55.30 ดังนี้

การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมากที่สุด และสามารถทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ได้มากที่สุด (Beta = .490) สอดคล้องกับการศึกษาของ (Nawsuwan, Singhasem, Nawsuwan, Khammathit, 2017) ที่พบว่าปัจจัยด้านการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลสามารถทำนายพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ โดยประชากรในจังหวัดอุดรธานี ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 95) เป็นคนไทย มีเพียงส่วนน้อยที่เป็นชาวต่างชาติ ได้แก่ จีน ญวน ลาว ประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน โดยประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมรับจ้างทั่วไป และค้าขาย (Udonthani Public Health office, 2016) จึงมีความแตกต่างระหว่างบุคคลเกิดขึ้น ดังนั้นพยาบาลวิชาชีพจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลในการบริการ ทั้งในเรื่องของการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ ตลอดจนการดูแลแบบองค์รวมทั้งกาย จิตและจิตวิญญาณ

ปัจจัยด้านสมรรถนะทางวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช บ้านดุง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมาก อาจอธิบายได้จากการที่จังหวัดอุดรธานี เป็นเมืองใหญ่ในเขตภาคอีสานตอน

เหนือ ซึ่งมีอาณาเขตใกล้เคียงกับประเทศเพื่อนบ้าน คือ สาธารณรัฐประชาชนลาว นอกจากนั้น ยังมีนโยบายของประเทศ ที่การเปิดเขตการค้าเสรีอาเซียน ทำให้พยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในพื้นที่ที่มีการปรับตัวสำหรับการให้บริการด้านสุขภาพ จึงเป็นปัจจัยที่สามารถปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช บ้านดุง จังหวัดอุดรธานีได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Kangsarakit, & Mulsad (2015) ที่พบว่าพยาบาล วิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชนมีสมรรถนะทางวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในบางแผนกที่ต้องมี ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการตลอดเวลา เช่น แผนกผู้ป่วยใน แผนกห้องคลอด การเข้าใจถึงวัฒนธรรมของ ผู้รับบริการจึงมีความจำเป็นต่อพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ เช่นการศึกษาสมรรถนะทางวัฒนธรรม ของพยาบาลวิชาชีพแผนกสูติกรรม ในโรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ โดย Ieamwuthiwattana, Siriphan (2017) ซึ่งบริบทเป็นผู้รับบริการที่นับถือศาสนาอิสลาม ผลวิจัยพบว่าสมรรถนะทางวัฒนธรรมของพยาบาล วิชาชีพ ในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพยาบาลวิชาชีพ แผนกสูติกรรม ในโรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ ที่นับถือศาสนาพุทธ มีสมรรถนะทางวัฒนธรรมในภาพรวม สูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่นับถือศาสนาอิสลาม และพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-7 ปี มี สมรรถนะทางวัฒนธรรมโดยรวมสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาปฏิบัติ

พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช บ้านดุง จังหวัดอุดรธานี มีอายุเฉลี่ย 33.01 ปี โดยมี อายุต่ำสุด 24 ปี และอายุสูงสุด 55 ปี ระยะเวลาที่ปฏิบัติในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุงเฉลี่ย 16.44 ปี โดยระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 33 ปี โดยอายุสามารถทำนายพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาล วิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า อายุของพยาบาลที่มาก ขึ้นทำให้มีพฤติกรรมจิตบริการเพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่งที่พบว่า อายุของพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความสุภาพอ่อนโยน และ ความเมตตากรุณา (Pultim, Prutipinyo, Sirichotiratana, Kerdmongkol, 2019) นอกจากนั้น อายุของ พยาบาลที่มากขึ้น ทำให้พยาบาลมีอายุการทำงานเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งมีการศึกษาพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ของ Saelor, & Puttapitukpol (2017) ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพหน่วยงานที่มีอายุใน การทำงานนานจะมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ของงานค่อนข้างสูง จึงทำให้อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช บ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

สำหรับการวิจัยนี้มีข้อจำกัดในงานวิจัยคือ การตอบแบบสอบถามเป็นการประเมินตนเองจากพยาบาล วิชาชีพทำให้เกิดการลำเอียงจากประเมินอาจส่งผลต่อพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล สมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ควรจัดกิจกรรมให้เกิดพฤติกรรมการยอมรับ ความแตกต่างระหว่างบุคคลและสมรรถนะทางวัฒนธรรมให้พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลโดยจัดอบรมให้ ความรู้ การสอดแทรกในกิจกรรมของโรงพยาบาล เช่น กิจกรรมกีฬา กิจกรรมทางศาสนา กิจกรรมประเพณี ที่ท้องถิ่น เป็นต้น

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรสอบถามพฤติกรรมจิตบริการตามความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เห็นพฤติกรรมจิตบริการหลายมุมมอง

2.2 ควรนำปัจจัยการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และปัจจัยสมรรถนะทางวัฒนธรรม มาสร้างเป็นโปรแกรมและทดสอบประสิทธิผลของโปรแกรมต่อการเสริมสร้างพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาล วิชาชีพในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

## References

- Crown Prince Ban Dung Hospital. (2020). *Mission of Crown Prince Ban Dung Hospital*. Retrieved Jan 24, 2020 from <http://www.tnc.or.th/news/news-2015-09-36992.html>. (in Thai)
- Hair, F.J., Black, C.W., Babin, J.B., & Anderson, E.R.(2010). *Multivariate Data Analysis 7<sup>th</sup> ed.* New Jersey: Pearson Education.
- leamwuthiwattana, J. , Siriphan, S. (2017). Cultural Competency of Registered Nurses of Obstetric Department in Naradhiwasrajanagarindra Hospital. *The Southern College Network Journal of Nursing and Public Health*, 4(3), 14 – 28.
- Jandathong, B. & Ruchchukul, S. (2012). Experiences of having patient complaints on service behaviors of professional nurses. *Journal of Nursing Science Chulalongkorn University*, 24(3): 68-78. (in Thai)
- Kangsarakit, S., & Mulsad, S. (2015). Factors Predicting Cultural Competency of Professional Nurse: A Case Study at an International Private Hospital. *EAU HERITAGE JOURNAL Science and Technology*, 29(2), 99 – 110. (in Thai)
- Komonpamorn, B. (2014). Learning innovation that responds to an integrated education model for systematic thinking development And service mind with humanity under the multicultural society. *The Southern College Network Journal of Nursing and Public Health*, 1(3): 88-92. (in Thai)
- Ministry of Public Health. (2011). *Moral and Ethical Development Plan, Ministry of Public Health 2012-2016*. Nontaburi: Keawkullaya Sikkalai. (in Thai)
- Nantsupawat, A., Nantsupawat, R., Kunaviktikul, W., (2014). The Relationship between Nurses' Practice Environment and Patient and Nurse Outcomes in Community Hospitals. *Thailand. Nursing Journal*, 41(1), 37 – 49. (in Thai)
- Nawsuwan, K., Singhasem, P., Nawsuwan, S., Khammathit, A. (2017). Factors Predicting Service-mind Behaviors of Registered Nurses of Community Hospitals in Southern Border Provinces of Thailand. *Journal of Princess Naradhiwas University*, 8(3), 51- 62. (in Thai)
- Phraboromarajchanok Institute for Health Workforce Development, Ministry of Public Health. (2013). *A Guide to Implementation to Achieve the Graduate Identity of the Royal Institute*. Bangkok: Yuttarin Printing. (in Thai)
- Promeiang, P., Suwannapong, N., Thipayamongkolkul, M., Boonshuya, C. (2015). Quality of Work Life among Professional Nurses in Nakhonpathom Hospital. *Journal of Health Science*, 24: 769-78. (in Thai)
- Pultim, D., Prutipinyo, C., Sirichotiratana, N., Kerdmongkol, P. (2019). Ethical Behavior of The Nursing Profession: A Tertiary Hospital. *Public Health & Health Laws Journal*, 2(1), 1 – 13. (in Thai)
- Saelor, C. & Puttapitukpol, S. (2017). Factors Affecting Job Burnout of Professional Nursing in Suratthani Hospital. *Journal of Police Nurses*. 8(3), 51- 62. (in Thai)

Southern Consumer Protection Network. (2018). Southern Consumer: Organization Network Statement for consumers. Retrieved February 1, 2020 from <https://www.consumersouth.org/paper/1429>.

Udonthani Public Health office. (2016). *Briefing 2016, Udon Thani Province A city of opportunity for everyone*. Retrieved Dec 1, 2019 from [www.udonthani.go.th/2014](http://www.udonthani.go.th/2014). (in Thai)

Wongratana, C. (2020). *Techniques for using statistics for research 12<sup>th</sup> Ed.* Nontaburi: Thainiramitkij Infographic. (in Thai)