

ประสิทธิผลของเครื่องมือการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติใน โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม*

The Effectiveness of Communication Tools for Conflict Management between Officials and Recipients of Foreign Services in Samphran Hospital, Nakhon Pathom Province

สุนันทา เอ้าเจริญ (Sunanta Outchareon)**

พระปลัดสมชาย ดำเนิน (Phrapalad Somchai Damnoen)***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบประสิทธิผลของเครื่องมือ จากการใช้เครื่องมือการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยวิธีการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi Experiment Research) เปรียบเทียบผลก่อนและหลังการทดลองด้วย Paired-Samples T test กลุ่มตัวอย่างได้มาจากหญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าที่มารับการบริการในส่วนงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 30 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดย แบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารและชุดเครื่องมือทางการสื่อสาร

ผลการทดลองพบว่า ประสิทธิภาพในการสื่อสาร ก่อนและหลังการทดลองโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พฤติกรรมการรับสารของผู้รับบริการชาวพม่าหลังการใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเชิงบวกเพิ่มขึ้น สามารถปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ โดยที่เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการสื่อสารในแต่ละขั้นตอนลดลง

สรุปได้ว่า ชุดเครื่องมือสื่อสารที่สร้างขึ้น สามารถช่วยลดปัญหาการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพรานจังหวัดนครปฐมได้จริง

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, เครื่องมือการสื่อสาร, เจ้าหน้าที่, ผู้รับบริการชาวต่างชาติ

* เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัย

To published research

** พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม email: superjoylr@gmail.com

โทรศัพท์ 096-5659451

Registered Nurse, Professional Level, Samphran Hospital, Nakhon Pathom Province

*** นักวิจัยประจำโครงการปริญญาโท สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย email:

sdamnoen@yahoo.com โทรศัพท์ 084-8282036

Researchers of Peace Studies Program, Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Abstract

This research is intended to present the result of using communication tool between the officers and Burmese service recipients in the work of the labour room in Samphran Hospital, Nakhon Pathom Province. This study is Quasi Experiment Research (Paired-Samples T test); the sample groups are from the coincident random by selected from 30 Burmese pregnant women who come for service in the labour room work section, Samphran Hospital, Nakhon Pathom Province. Data were collected by the notice of communication behaviors and the set of communication tool.

The outcome of the experiment is that the total scores of the effectiveness in the communication before and after the experiment are clearly different with the statistical significance at the level of 0.01. The behavior upon message receiving of Burmese service recipients after using shows more positive change in that they can follow the officers' instruction; plus, the time decrease of the officers' communication in each step.

It is concluded that the designed set of the communication tool can be truly used to lessen communication problem between the officers and Burmese service recipients in the labour room work section of Samphran Hospital, Nakhon Pathom Province.

Keyword: The Effectiveness; Communication Tools; Officials; Recipients of foreign Services

บทนำ

โรงพยาบาลสามพรานเป็นสถานบริการด้านสุขภาพในระดับทุติยภูมิ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอสามพราน เป็นพื้นที่หนึ่งที่เกิดปัญหาด้านการสื่อสาร เนื่องจากมีโรงงานอุตสาหกรรมรายล้อม ทำให้มีชาวต่างชาติอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น พม่า กัมพูชา เป็นต้น โรงพยาบาลสามพรานจึงเป็นสถานบริการด้านสุขภาพที่มีผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวพม่า และปัจจุบันมีชาวพม่ามารับบริการการคลอดเป็นจำนวนมากจากข้อมูลของผู้รับบริการย้อนหลังเป็นเวลา 3 ปี พบว่าสัดส่วนของผู้ที่มาใช้บริการที่เป็นชาวพม่ามาคลอดเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ เฉลี่ยประมาณ ร้อยละ 40 จากผู้รับบริการทั้งหมด (โรงพยาบาลสามพราน, 2557)

ปัญหาที่พบจากผู้รับบริการชาวพม่าส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการสื่อสาร เพราะผู้รับบริการชาวพม่าไม่สามารถที่จะสื่อสารภาษาไทย พูดไม่ได้ และฟังไม่เข้าใจในสิ่งที่เจ้าหน้าที่อธิบาย อีกทั้งเจ้าหน้าที่งานห้องคลอดก็ไม่สามารถพูดและฟังภาษาของชาวพม่าได้ จึงมีผลทำให้การสื่อสาร ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ดังที่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้สะท้อนปัญหาไว้ว่า “ปัญหาที่เป็นอุปสรรคสำคัญที่สุดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือ ภาษา เพราะไม่สามารถสื่อภาษาให้ผู้เข้ารับบริการได้อย่างชัดเจนทั้งในเรื่องแจ้งการเตรียมเอกสาร และของใช้ที่จำเป็นในการมาคลอดบุตร การซักประวัติเพื่อหาข้อมูลการตั้งครรภ์ การปฏิบัติตนในขั้นตอนการตรวจรับใหม่ การปฏิบัติตนในแต่ระยะของการคลอด เป็นไปด้วยความยากลำบาก แม้ว่าจะมีการทำความเข้าใจจากการสื่อสารด้วยกริยาท่าทางซึ่งกันและกันแต่ยังไม่ส่งผลให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน การสื่อสารระหว่างกันจึงยังไม่มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่

ห้องคลอดยังคงเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้รับบริการชาวพม่า” (ชนาภา ฮั่วจัน, 2558) ในกรณีที่ต้องการข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับภาวะน้ำคร่ำรั่ว แต่ผู้มารับบริการไม่สามารถระบุเวลาที่ชัดเจน หรือผู้รับบริการรู้เวลาที่ชัดเจน แต่ไม่สามารถสื่อสารให้เจ้าหน้าที่เข้าใจในสิ่งที่สื่อสารออกมา เพราะถ้าข้อมูลไม่ชัดเจนแพทย์จะป้องกันการติดเชื้อด้วยการให้ยาปฏิชีวนะเข้าทางเส้นเลือด หากปล่อยให้นานเกินกว่า 24 ชั่วโมง อาจเกิดภาวะติดเชื้อทั้งมารดาซึ่งส่งผลกระทบต่อการรักษาทั้งผู้มารับบริการ มีภาวะเสี่ยงต่อการแพ้ยา จะต้องเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิด เป็นการสิ้นเปลืองเวชภัณฑ์ เพิ่มภาระงานและเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่อร่างกายโดยไม่จำเป็น (อโสภา โคลเคล, 2558)

โรงพยาบาลสามพรานไม่มีงบประมาณในการจ้างล่ามมาประจำหน่วยงาน การแก้ปัญหาการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าที่ผ่านมาคือ การพูดและอธิบายซ้ำหลายๆ ครั้ง หรือ บางครั้งอาจโชคดีมีผู้กำลังนอนรอคลอดเป็นชาวพม่าที่สามารถพูดภาษาไทยได้ เจ้าหน้าที่ก็จะร้องขอความช่วยเหลือให้มาช่วยเป็นล่าม (ในกรณีที่ผู้เป็นล่ามยังไม่มีภาวะเจ็บครรภ์) หรือให้ญาติที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้มาเป็นล่ามให้ ดังคำกล่าวของ นายโม (นามสมมติ) (2558) ญาติผู้มาคลอดชาวพม่าได้แสดงทัศนะไว้ว่า “ผมในฐานะญาติคนหนึ่งที่เคยเดินทางมารับบริการและสามารถสื่อสารภาษาไทยได้ เจ้าหน้าที่จึงได้ขอความช่วยเหลือจากผมในการสื่อสารสนทนา ชี้แจง เป็นภาษาพม่า เมื่อเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการสื่อสารกันไม่เข้าใจ และจากการช่วยเหลือในครั้งนั้นทำให้เจ้าหน้าที่ร้องขอความช่วยเหลือจากผมไว้ ถ้ามีผู้มารับบริการชาวพม่า แต่ผมก็ไม่สามารถมาช่วยได้ทุกครั้งจะมาได้เฉพาะช่วงที่ผมหยุดงานเท่านั้น เนื่องจากผมมีบ้านพักอยู่ใกล้กับโรงพยาบาล สามารถเดินทางมาได้ถ้าเจ้าหน้าที่ร้องขอ”

จากการที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานห้องคลอดในโรงพยาบาลสามพราน ได้พบกับปัญหาในด้านบริการและการสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่า ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลของเครื่องมือการสื่อสารเพื่อจัดการความยุ่งเหยิงระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม” โดยการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในหมวดธรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องด้วยการวจา เรื่องที่ควรสนทนา กถาวัตถุ 10 ประการ (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) คือ หลักธรรมว่าด้วยเรื่องที่เหมาะสมพูดซึ่งก่อนที่ผู้พูดจะกล่าวสิ่งใดออกไปควรต้องพิจารณาบริบทของผู้ฟังประกอบด้วย แล้วปรับสำนวน ถ้อยคำ ให้เข้ากับบริบทนั้นๆ เพื่อมุ่งไปสู่ผลสำเร็จของการสื่อสาร ยกตัวอย่างเช่น อับปิฉณกถา เรื่องความมกน้อย ถ้อยคำที่ชักชวนให้มีความปรารถนาน้อย ปรับใช้ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับสภาวะของตน เคารพกฎระเบียบและปฏิบัติตามบริบทสถานพยาบาลนั้นๆ คือ ต้องนอนรอคลอดในห้องสำหรับรอคลอด สิ่งที่น่าดึงดูดเข้ามาได้มีเพียงของใช้จำเป็นสำหรับเด็กทารกซึ่งมีเพียง ผ้าขนหนูสำหรับห่อตัวเด็ก ผ้าอ้อม หมวกเด็ก อย่างละ 1 ชิ้น และผ้าอนามัยชนิดห่วงสำหรับใส่หลังคลอด เท่านั้น เพื่อป้องกันการสูญหาย เป็นระเบียบในการจัดเก็บและสะดวกในการเคลื่อนย้ายร่วมกับทฤษฎีทางด้านการสื่อสาร SMCR ของเบอร์โล (Berlo, อ้างถึงในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544 : 81-82) จากแนวคิดดังกล่าวจึงได้พัฒนาชุดเครื่องมือสื่อสารขึ้นมาเป็นลักษณะแผ่นภาพแจ้งระบุจำนวนสิ่งของที่ต้องใช้ ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มาใช้ในการแก้ไขปัญหาเพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยเสนอต่อผู้บริหารของหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้งพัฒนาการใช้ทรัพยากรต่างๆ นอกจากนี้ยังเป็นส่วนหนึ่งที่สนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน

แนวทางที่เหมาะสม ประชาชนได้รับโอกาสในการดูแลตนเองได้อย่างมีคุณภาพ (พระปลัดสมชาย ปโยโค และอุทัย สุดสุข, 2558 : 58) โดยที่ผู้วิจัยมีความเชื่อว่างค์ความรู้ในพระพุทธศาสนาจะช่วยเป็นฐานแนวคิดเชิงบูรณาการเข้ากับศาสตร์สมัยใหม่ได้เป็นอย่างดี สามารถนำไปใช้ในสถานที่ที่มีความจำกัดในการสื่อสาร ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนและผู้ให้บริการต่อไป

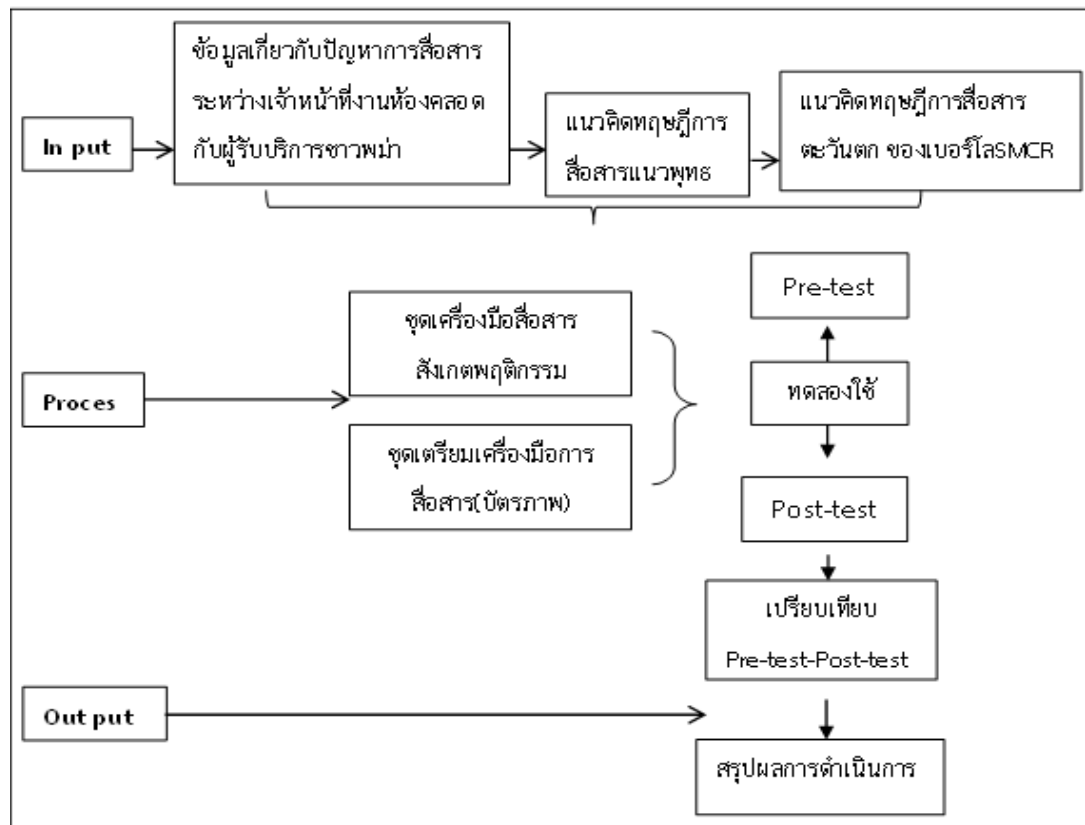
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อทดสอบประสิทธิผลของชุดเครื่องมือสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานในการวิจัย

ชุดเครื่องมือสื่อสารที่สร้างขึ้น สามารถช่วยลดปัญหาการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยมีจำนวนครั้งที่อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจลดลง

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิธีการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi Experiment Research) เปรียบเทียบผลก่อนและหลังการทดลองด้วย Paired-Samples T test โดยมีกระบวนการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเรื่องนี้ เป็นผู้รับบริการชาวพม่าที่เข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2557 ระหว่างเดือนมกราคม ถึง กุมภาพันธ์ 2558 จำนวน 30 ราย เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ตามคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) เป็นหญิงตั้งครรภ์ชาวพม่า
- 2) ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาไทยได้
- 3) ยินดีเข้าร่วมการวิจัย

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้ใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบการวิจัยกึ่งทดลอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. ชุดเครื่องมือทางการสื่อสารที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นลักษณะบัตรภาพ ที่เป็น ภาพการ์ตูน ภาพถ่ายจากบุคคลจริง ภาพถ่ายวัตถุสิ่งของ มีภาษาพม่าระบุ กริยาอาการ จำนวน ใช้ร่วมกับภาษาพูด เพื่อสื่อให้เข้าใจตรงกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวพม่า ในขั้นตอน ชักประวัติ การปฏิบัติตนในการตรวจร่างกายรับใหม่ และแจ้งเรื่องจัดเตรียมเอกสาร/ของใช้ที่จำเป็นต้องใช้ภายในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน โดยมีวิธีการสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสารสื่อสาร และความขัดแย้ง โดยมุ่งเน้นทางด้านหลักธรรมพระพุทธศาสนา และแนวทางทฤษฎีเบอร์โกล แล้วนำมาเป็นกรอบบ่งชี้ให้ครอบคลุมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาในประเด็น ดังนี้

2) ร่างแบบสังเกต และสร้างชุดเครื่องมือฉบับร่าง ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยที่กำหนดไว้

3) นำร่างแบบสังเกต และสร้างชุดเครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย และตรวจสอบสำนวนภาษา ความสมบูรณ์และความถูกต้องแล้วแก้ไขตามอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ

4) นำชุดเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพและความตรงทั้งด้านโครงสร้าง เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยใช้สูตร IOC (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 63-64)

5) เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแล้ว ผู้วิจัยนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยของดัชนี IOC ซึ่ง คิดทั้งฉบับ ซึ่งพบว่าได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89 สรุปได้ว่า แบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารและชุดเครื่องมือทางการสื่อสารสาม มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและโครงสร้างหลังจากนั้นนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

6) นำแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารและชุดเครื่องมือทางการสื่อสารสามพรานโมเดล มาปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับหญิงมีครรภ์ชาวต่างชาติ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 30 คน โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้สังเกตและให้คะแนน มีล่ามเป็นคนกลางช่วยอธิบายหากมีข้อสงสัยใดๆ จากนั้นนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86

7) นำแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารและชุดเครื่องมือทางการสื่อสารสามพรานโมเดล มามาพิจารณาและปรับปรุงเป็นครั้งสุดท้ายก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากหญิงมีครรภ์ชาวพม่าที่เข้ามาใช้บริการที่ห้องคลอด

2. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงกรรมการผู้จัดการโรงงานอาหารทิพย์ Food Product ขอยืมตัวล่ามประจำบริษัท เพื่อเป็นล่ามประจำการวิจัย

3. ผู้วิจัยแนะนำตัวเองกับกลุ่มตัวอย่าง อธิบายวัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการวิจัย ประโยชน์ที่ได้รับ การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อกลุ่มตัวอย่างยินดีและเต็มใจเข้าร่วมการวิจัย จากนั้นลงนามในเอกสารหนังสือยินยอมเข้าร่วมงานวิจัย

4. ดำเนินการวิจัย โดยกลุ่มตัวอย่างจะได้รับการประเมินคะแนนปฏิบัติการตอบรับการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ห้องคลอด จำนวน 2 ครั้งคือ ก่อนและหลังจากเจ้าหน้าที่ใช้ชุดเครื่องมือ ในแต่ละขั้นตอนการรับใหม่ ได้แก่

1) ขั้นตอนซักประวัติ จะซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับ จำนวนการตั้งครรภ์ จำนวนบุตรที่ยังมีชีวิต ภาวะมีเลือดออกก่อนมาโรงพยาบาล ภาวะมีน้ำคร่ำรั่วก่อนมาโรงพยาบาล และข้อมูลโรคประจำตัว

2) คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย ประกอบไปด้วย ตรวจปัสสาวะ ตรวจครรภ์ และตรวจภายใน

3) ขั้นตอนการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) ประกอบด้วย คำสั่งการสวนถ่ายอุจจาระ คำสั่งเปลี่ยนเสื้อผ้า การเตรียมอุปกรณ์ในการคลอด สอบถามประวัติแพ้ยา สอบถามประวัติแพ้อาหาร การแนะนำท่านอนรอคลอด และการแนะนำท่าเบ่งคลอด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำคะแนนจากแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารมาวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการที่กำหนดไว้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลคือ อายุ การพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย การมีบุตร และการตั้งครรภ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงค่าความถี่ (frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลผลการบันทึกแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD (standard deviation) จากนั้นแปลผลเป็นระดับประสิทธิผล 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์พิจารณาดังนี้ (ชุดิระ ระบอบ และคณะ, 2552 : 108)

ปฏิบัติถูกต้องในครั้งที่	1	ให้	5	คะแนน
ปฏิบัติถูกต้องในครั้งที่	2	ให้	4	คะแนน
ปฏิบัติถูกต้องในครั้งที่	3	ให้	3	คะแนน
ปฏิบัติถูกต้องในครั้งที่	4	ให้	2	คะแนน
ปฏิบัติถูกต้องในครั้งที่	5	ให้	1	คะแนน

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้พิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างโดยขออนุญาตจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลสามพราน และให้หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าตัดสินใจในการเข้าร่วมวิจัยด้วยตนเอง โดยชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยการเก็บข้อมูล ประโยชน์ของการวิจัย รวมทั้งสิทธิในการปฏิเสธไม่เข้าร่วมวิจัย โดยไม่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพและการรักษาพยาบาล ไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ และข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบบันทึกคะแนน จะเป็นการนำมาใช้เพื่อการวิจัย และการนำเสนอเป็นภาพรวมเพื่อเป็นประโยชน์แก่การให้บริการทางการแพทย์เท่านั้น

ผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ การพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย การมีบุตร และการตั้งครรภ์

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
18-30 ปี	23	76.76
31 ปีขึ้นไป	7	23.33
2.การพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย		
1 ปี	12	40.00
2 ปี	10	33.33
3 ปี ขึ้นไป	8	26.67
3. การมีบุตร		
1 คน	14	46.67
2 คน ขึ้นไป	16	53.33
4. การตั้งครรภ์		
ครั้งที่ 1	12	40.00
ครั้งที่ 2 ขึ้นไป	18	60.00
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ส่วนมากมีอายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 76.76 พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย 1 ปี ร้อยละ 40 รองลงมาคือ 2 ปี ร้อยละ 33.33 มีบุตรตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป ร้อยละ 53.33 และตั้งครรภ์ครั้งที่ 2 ขึ้นไป ร้อยละ 60

2. ประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนการทดลอง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพโดยรวม ก่อนการทดลอง

กระบวนการ	$\bar{X}$	SD	ระดับประสิทธิภาพ
ขั้นตอนซักประวัติ GPAL	2.03	0.41	น้อย
คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย	2.69	0.30	ปานกลาง
การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit)	2.10	0.73	น้อย
รวม	2.20	0.43	น้อย

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จ.นครปฐมก่อนการทดลอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.20$, $SD = 0.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$, $SD = 0.30$) รองลงมาคือ การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) ($\bar{X} = 2.10$, $SD = 0.73$) และ ขั้นตอนซักประวัติ GPAL ($\bar{X} = 2.03$, $SD = 0.41$) ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพของผลการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม หลังการทดลอง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพโดยรวม หลังการทดลอง

กระบวนการ	$\bar{X}$	SD	ระดับประสิทธิภาพ
ขั้นตอนซักประวัติ GPAL	4.31	0.42	ดี
คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย	4.32	0.42	ดี
การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit)	4.38	0.42	ดี
รวม	4.36	0.40	ดี

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนการทดลอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันในระดับดี

4. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลอง

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในขั้นตอนชักประวัติ GPAL คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย และการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) ก่อนและหลังการทดลอง

กระบวนการ	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		t	p-value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ขั้นตอนชักประวัติ GPAL	2.03	0.41	4.31	0.42	-17.18*	0.000
คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย	2.69	0.30	4.32	0.42	-17.19*	0.000
การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit)	2.28	0.67	4.38	0.42	-12.79*	0.000
รวม	2.20	0.43	4.36	0.40	-17.02*	0.000

*p<0.01

จากตารางที่ 4 ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลอง โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p-value = 0.000)

อภิปรายผล

ประสิทธิผลของเครื่องมือการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลองต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจากว่า ชุดเครื่องมือสื่อสารที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อทดลองใช้ในการสื่อสาร มีภาพประกอบที่เข้าใจง่าย เมื่อเจ้าหน้าที่ทำการสาธิตภาพ ผู้รับบริการเข้าใจสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง แม้ไม่สามารถสื่อสารโต้ตอบเจ้าหน้าที่ที่เป็นภาษาไทยได้ แต่พอจะรู้และสามารถปฏิบัติตามที่เจ้าหน้าที่ต้องการได้ดีกว่าผู้ที่ไม่เคยตั้งครรภ์มาก่อน ยังมีประสบการณ์การตั้งครรภ์มากเท่าใดก็สามารถคาดเดาสิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องการคลอดบุตรได้ดีเท่านั้น และถ้ามีเครื่องมือที่ช่วยสื่อสารเป็นแผ่นภาพย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการชาวพม่าเข้าใจในสิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อและปฏิบัติตามได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับการวิจัยของเมธินี วรลยางกูร (2557: 703) ที่พบว่า “กระบวนการสื่อสารมีบทบาทที่สำคัญในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน สามารถหล่อหลอมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีต่อการรับรู้ และส่งเสริมสร้างให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และค้นคว้าหาความรู้” สอดคล้องกับการวิจัยของกองกษพร ดีการกล และ ฐานันท์ ธรรมเมธา (2558 : 5) ที่พบว่า “การสื่อสารที่ดีจะช่วยเสริมสร้างให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และค้นคว้าหาความรู้” ซึ่งกระบวนการในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติจะเกิดความขัดแย้งได้ง่าย เครื่องมือที่สร้างขึ้นมาจึงมีส่วนช่วยส่งเสริมความเข้าใจในการปฏิบัติร่วมกัน และร่วมกันแก้ไขข้อพิพาทให้สำเร็จ ดังที่พระอดิศักดิ์ วชิรปญโญ และอดุลย์ ชันทอง (2558 : 55) นำเสนอไว้ว่า “เมื่อเกิดข้อพิพาทในการสื่อสาร จะต้องอาศัยเครื่องมือในการจัดการปัญหาข้อพิพาทเพื่อระงับหรือยุติปัญหาข้อพิพาทด้วยความยุติธรรม”

ดังนั้นเครื่องมือสื่อสารที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมานี้จึงมีประสิทธิผลที่ดีสามารถช่วยเหลือเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการชาวต่างชาติที่เข้ามารับบริการในงานห้องคลอดของโรงพยาบาลสามารถเป็นได้อย่างดี สามารถสร้างความมั่นใจในการมาให้บริการของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้สะท้อนคิดเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือว่า “หลังใช้แผ่นภาพกับไม่ได้ใช้มันแตกต่างกันมาก คือ ถ้าเราไม่ได้ใช้กับคนไข้ที่เป็นต่างดาว เขาจะสื่อสารกับเราไม่เข้าใจเลย ให้ทำอะไรก็ทำตามไม่ถูก แต่พอได้มาใช้แผ่นภาพมันรู้สึกรู้ว่าเราทำงานได้ง่ายขึ้น ให้เขาดูภาพในแผ่นภาพก็สามารถสื่อสารให้เขาเข้าใจและเขาสามารถทำตามในสิ่งที่เราบอกให้เขาทำได้ทุกอย่างตามที่เราให้เขาดู” (สุพรรณา ดินาน, 2558) “ก่อนใช้สื่อภาพกับผู้รับบริการ พยาบาลก็จะสื่อให้ผู้รับบริการด้วยการใช้ล่าม หรือใช้ภาษามือและภาษากายซึ่งอาจจะได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง เมื่อนำสื่อภาพนี้มาใช้ทำให้ความเข้าใจระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการเข้าใจกันมากขึ้น ผู้รับบริการปฏิบัติตามและปฏิบัติตามคำแนะนำได้ถูกต้อง สื่อภาพนี้ มีภาพประกอบที่เข้าใจง่าย ปฏิบัติตามได้ง่าย” (อรรณพ พิงประสพ, 2558) “สื่อภาพเข้าใจง่าย ไม่ต้องพยายามอธิบาย สามารถนำไปใช้กับการเรียนรู้สื่อสารกับชาวพม่าได้ในหน่วยงานอื่นๆที่นอกเหนือจากงานห้องคลอดได้” (จงรักษ์ ทำมาอ่อง, 2558)

นอกจากนี้ถึงแม้เครื่องมือจะมีประสิทธิผลที่ดี แต่ก็มีข้อจำกัดในการสื่อสาร ในกรณีที่ผู้บริการที่มีอาการเจ็บครรภ์ที่ผิดปกติ จะไม่ใส่ใจกับเครื่องมือในการสื่อสาร ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสะท้อนไว้ว่า “เครื่องมือที่ใช้มีประโยชน์ ในบางกรณีเครื่องมือนี้จะใช้ค่อนข้างยากกับ case ที่มีอาการเจ็บครรภ์แบบ sever pain เพราะผู้มาคลอดเหล่านี้มักขาดสติ ไม่ค่อยรับฟัง ไม่สนใจในสื่อหรือเครื่องมือ” (อโสภา โคเกเคล, 2558) ดังนั้นในการปฏิบัติงาน หรือการใช้เครื่องมือสื่อสารแต่ละครั้งจะต้องคำนึงถึงสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่จะตามมาในการปฏิบัติงาน

สรุป

เครื่องมือสื่อสารที่สร้างขึ้นสามารถสื่อสารกับผู้ป่วยชาวพม่าเข้าใจได้ง่ายขึ้น ตั้งแต่ขั้นเก็บข้อมูลส่วนบุคคล จนถึงคำสั่งการให้ปฏิบัติตามที่เจ้าหน้าที่สั่ง ผู้รับบริการชาวพม่าสามารถเข้าใจในเครื่องมือ (บัตรภาพ) ได้อย่างดี จึงทำให้ง่าย และสะดวกต่อการทำงาน สามารถลดความขัดแย้งต่อการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการชาวพม่าที่เข้ามารับบริการได้อย่างเหมาะสม

ข้อจำกัดในการวิจัย

1) เครื่องมือสื่อสารยังไม่รัดกุม ไม่สามารถสื่อได้ทุกกระบวนการที่ต้องการ ในกรณีที่ผู้ป่วยอยู่ในภาวะเจ็บปวดอย่างรุนแรง ไม่มีสติรับรู้การสื่อสาร จึงต้องมีการปรับกระบวนการให้เหมาะสม

2) ข้อจำกัดของบัตรภาพที่ใช้ในการสื่อสาร จะใช้ในกรณีที่ผู้ป่วยเป็นภาษาพม่า จึงจำเป็นต้องมีการดำเนินการปรับปรุงเพิ่มขีดจำกัดของภาษาต่างชาติ ภาษาอังกฤษ เพื่อให้ครอบคลุม

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา “ประสิทธิผลของเครื่องมือการสื่อสารเพื่อจัดการความแออัดระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม” ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับผู้รับบริการที่เป็นชาวพม่า และชาวต่างชาติ เพื่อสะดวกกับการสื่อสาร และเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดความเรียบร้อยต่อระบบสาธารณสุขต่อไปผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) กระทรวงสาธารณสุขควรนำไปพัฒนาเพื่อใช้ในรูปแบบApplication ใน Smart Phone หรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อสะดวกแก่การปฏิบัติงาน
- 2) เจ้าหน้าที่ต้องพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง ในการนำเสนอชุดเครื่องมือสื่อสารสามพราน โมเดล ในการสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างชาติ ชาติอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาพม่า
- 3) ควรมีการนำชุดเครื่องมือสื่อสารไปพัฒนาปรับปรุงให้ใช้ได้หลากหลายภาษา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของไทย ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า และชาวต่างชาติ ถือได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ซึ่งต้องให้บริการกับชาวต่างชาติ เป็นอย่างยิ่ง ในกรณีที่ทั้งชาวต่างชาติ และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถจะสื่อสารกันได้เพื่อให้การดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

- 1) พยาบาลวิชาชีพกับการพัฒนาองค์ความรู้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างชาติ
- 2) การพัฒนารูปแบบการสื่อสารกับชาวต่างชาติเชิงพุทธบูรณาการ
- 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวพม่าต่อการมารับบริการที่โรงพยาบาลในประเทศไทย : กรณีศึกษา.....

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กขพร ดีการกล และฐาปณีย์ ธรรมเมธา. (2558). พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมผ่านระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามแนวคิดการเรียนรู้แบบนำตนเอง ของบุคลากรทางการศึกษา. **Veridian E-Journal**. 8, 2 (พฤษภาคม - สิงหาคม): 1-14.
- จงรักษ์ ทำมาอ่อง. (2558). พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ. สัมภาษณ์. 16 กุมภาพันธ์.
- ชนาภา ฮั่วจัน. (2558). พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ. สัมภาษณ์. 16 กุมภาพันธ์.
- ชุดิระ ระบอบ และคณะ. (2552). **ระเบียบวิธีวิจัย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นายโม (นามสมมติ). (2558). ญาติผู้รับบริการชาวพม่า. สัมภาษณ์. 20 กุมภาพันธ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**, พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พระปลัดสมชาย ปโยโค และอุทัย สุดสุข. (2558). พุทธบูรณาการการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรังในสังคมไทย. **สันติศึกษาปริทรรศน์ มจร**. 3, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 45-64.

- พระอดิศักดิ์ วชิรปญโญ และอดุลย์ ชันทอง. (2558). คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมเชิงพุทธบูรณาการ. **สันติศึกษาปริทรรศน์ มจร.** 3, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 53-70.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). **พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.**
กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. **ประมวลชุดวิชาปรัชญานิตยศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร.** พิมพ์ครั้งที่ 4.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เมธิณี วรธยากร. (2557). กลยุทธ์การสื่อสารการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร. **Veridian E-journal.** 7, 3 (กันยายน-ธันวาคม): 700-714.
- โรงพยาบาลสามพราน. (2557). **รายงาน Hospital Mini-profile (ข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาล).**
นครปฐม: ศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลสามพราน.
- สุพรรณา ดินาน. (2558). ผู้ช่วยเหลือคนไข้. **สัมภาษณ์,** 16 กุมภาพันธ์.
- อรรธรณ พิงประสพ. (2558). พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ. **สัมภาษณ์,** 16 กุมภาพันธ์.
- อโสภา โคเกเคล. (2558). พยาบาลวิชาชีพ. **สัมภาษณ์,** 16 กุมภาพันธ์.