

พุทธบูรณาการการสื่อสารเพื่อเตรียมตัวคลอดของผู้รับบริการ
ชาวต่างชาติในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม
BUDDHIST INTEGRATED COMMUNICATIONS TO CARE FOR
PRENATAL PREPARATION OF FOREIGN SERVICES
IN SAMPHRAN HOSPITAL, NAKHON PATHOM PROVINCE

พระปลัดสมชาย ปโยโค (ดำเนิน)

พระครูพิพิธปริยัติกิจ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สุนันทา เอ้าเจริญ

โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

บทคัดย่อ

การวิจัยกึ่งทดลองครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอพุทธบูรณาการการสื่อสารเพื่อเตรียมตัวคลอดของผู้รับบริการชาวต่างชาติในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม และเพื่อเปรียบเทียบผลเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการทดลองด้วย Paired-Samples T test กลุ่มตัวอย่างได้มาจากหญิงตั้งครรภ์ชาวต่างชาติ ที่มารับการบริการในส่วนงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 30 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดย แบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารและชุดเครื่องมือทางการสื่อสาร

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) พุทธบูรณาการการสื่อสารสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการรับสารของผู้รับบริการชาวต่างชาติ มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเชิงบวกเพิ่มขึ้น สามารถปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม โดยที่เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการสื่อสารในแต่ละขั้นตอนลดลง
- 2) ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลอง โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



สรุปได้ว่า พุทธบูรณาการการสื่อสารเพื่อเตรียมตัวคลอดของผู้รับบริการชาวต่างชาติสามารถช่วยลดปัญหาการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติในงานห้องคลอดโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐมได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ: พุทธบูรณาการ, การสื่อสารเพื่อเตรียมตัวคลอด, ผู้รับบริการชาวต่างชาติ

ABSTRACTS

The objective of this quasi experiment research is intended to present the Buddhist integrated communications to care for prenatal preparation of foreign services in Samphran Hospital, Nakhon Pathom Province. To compare result of pre –post experimental ,(Paired-Samples T test); the sample groups are from the coincident random by selected from 30 foreign services pregnant women who come for service in the labour room work section, Samphran Hospital, Nakhon Pathom Province. Data were collected by the communication behaviors observation and the set of communication tool.

The research found that:-

1) The Buddhist integrated Communications can modify behavior to get the substance of foreigners. There is a change in the direction of the positive increases. Follow the instructions of the appropriate officer. By that time, officials used to communicate each step reduced.

2) Effective communication between the officials of the recipient hospital services in Myanmar rose. Nakhon Pathom Province before and after the trials, the overall. There were differences statistically significant at the 0.01 level.

Conclude that the Buddhist Integrated Communications to Care for Prenatal Preparation of Foreigners Services can help reduce the problem of communication between officers with foreigners to work in the labour room Sam Phran Hospital, Nakhon Pathom Province as well.



Keywords: Buddhist Integrated; Communications to Care for Prenatal Preparation; Foreign Services

บทนำ

โรงพยาบาลสามพรานเป็นสถานบริการด้านสุขภาพในระดับทุติยภูมิ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอสามพรานเป็นพื้นที่หนึ่งที่เกิดปัญหาด้านการสื่อสาร เนื่องจากมีโรงงานอุตสาหกรรมรายล้อม ทำให้มีชาวต่างชาติอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น พม่า กัมพูชา เป็นต้น โรงพยาบาลสามพรานจึงเป็นสถานบริการด้านสุขภาพที่มีผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวพม่า ปัจจุบันมีชาวพม่ามารับบริการการคลอดเป็นจำนวนมากจากข้อมูลของผู้รับบริการย้อนหลังเป็นเวลา 3 ปี พบว่าสัดส่วนของผู้ที่มาใช้บริการที่เป็นชาวพม่ามาคลอดเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ เฉลี่ยประมาณ ร้อยละ 40 จากผู้รับบริการทั้งหมด (โรงพยาบาลสามพราน, 2560) การแก้ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าที่ผ่านมาคือ การพูดและอธิบายซ้ำหลายๆ ครั้ง หรือ บางครั้งอาจโชคดี มีผู้กำลังนอนรอคลอดเป็นชาวพม่าที่สามารถพูดภาษาไทยได้ เจ้าหน้าที่จะร้องขอให้มาช่วยเป็นล่าม (ในกรณีที่ผู้เป็นล่ามยังไม่มีภาวะเจ็บครรภ์) หรือให้ญาติที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้มาเป็นล่ามให้

ปัญหาที่พบจากผู้รับบริการชาวพม่าส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการสื่อสาร เพราะผู้รับบริการชาวพม่าไม่สามารถที่จะสื่อสารภาษาไทย พูดไม่ได้ และฟังไม่เข้าใจในสิ่งที่เจ้าหน้าที่อธิบาย อีกทั้งเจ้าหน้าที่งานห้องคลอดก็ไม่สามารถพูดและฟังภาษาของชาวพม่าได้ จึงมีผลทำให้การสื่อสาร ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ดังที่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้สะท้อนปัญหาไว้ว่า “ภาษา คืออุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติงานกับผู้รับบริการชาวต่างชาติ เพราะไม่สามารถสื่อให้ผู้เข้ารับบริการเข้าใจได้อย่างชัดเจนทั้งการซักประวัติ การแจ้งเตรียมเอกสาร เตรียมของใช้ที่จำเป็นในการมาคลอดบุตร การปฏิบัติตนในขั้นตอนการตรวจรับใหม่ และการปฏิบัติตนในแต่ละระยะของการคลอด แม้ว่าจะใช้ภาษาท่าทางร่วมด้วยแล้วก็ตาม” (พรศรี ภูมิสามพราน, 2560) ผู้รับบริการไม่สามารถระบุเวลาที่ชัดเจน เกี่ยวกับภาวะต่างๆ ก่อนมาถึงโรงพยาบาล หรือในบางกรณีผู้รับบริการรู้เวลาที่ชัดเจน แต่ไม่สามารถสื่อสารให้เจ้าหน้าที่เข้าใจ (ทิชากร แก้วพวง, 2560)



พระพุทธศาสนามีหลักคำสอนที่เกี่ยวกับวาจาที่ผู้นำสามารถนำมาใช้ในการบริหารงานให้เกิดความสามัคคี ผู้วิจัย ขอยกตัวอย่างของ ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ หมายถึง วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดตื้นน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐาน จูงใจให้นิยมยอมตาม (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2558) เมื่อปฏิบัติได้ก็จะได้ชื่อว่าเป็นผู้มีความประพฤติดีทางวาจาย่างสม่ำเสมอ เช่น เป็นผู้ละเว้นขาดจากการพูดส่อเสียด คือ ฟังความฝ่ายนี้แล้วไม่ไปบอกฝ่ายโน้นเพื่อทำลายฝ่ายนี้ หรือฟังความฝ่ายโน้นแล้วไม่มาบอกฝ่ายนี้เพื่อทำลายฝ่ายโน้น สมานคนที่แตกแยกกัน ส่งเสริมคนที่ปรองดองกัน ชื่นชมยินดีเฟลิดเฟลีนต่อผู้ที่สามัคคีกัน พูดแต่ถ้อยคำที่สร้างสรรค์ความสามัคคี พระพุทธเจ้าทรงให้ความสำคัญกับการพูดเป็นอย่างยิ่ง เพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น วิธีการที่จะพูดให้เป็นปิยวาจานั้น จะต้องพูดโดยยึดถือหลักเกณฑ์ วิธีการที่จะพูดให้เป็นปิยวาจานั้น จะต้องพูดโดยยึดถือหลักเกณฑ์ที่ประกอบด้วย เว้นจากการพูดเท็จ เว้นจากการพูดส่อเสียด เว้นจากการพูดคำหยาบ เว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ วาจาเป็นส่วนประกอบในการสื่อสารต่อบุคคลอื่น เพื่อถ่ายทอดความคิด ความรู้ความรู้สึกความต้องการ ทศนคติ และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ บุคคลจึงควรพูดแต่คำที่ให้ผลดีแก่ตนเองและผู้อื่นเท่านั้น มีวิธีที่ยึดตามหลักการดำเนินชีวิตตามหลักพุทธธรรม (พระครูสิริธรรมาภวิธาน และ สามารถ ทิพย์ฤทธิ์, 2560)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “พุทธบูรณาการการสื่อสารเพื่อเตรียมตัวตลอดของผู้รับบริการชาวต่างชาติในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม” เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยเสนอต่อผู้บริหารของหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้งพัฒนาการใช้ทรัพยากรต่างๆ นอกจากนี้ยังเป็นส่วนหนึ่งที่สนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแนวทางที่เหมาะสม ประชาชนได้รับโอกาสในการดูแลตนเองได้อย่างมีคุณภาพ (พระปลัดสมชาย ปโยโค และอุทัย สุดสุข, 2558) โดยที่ผู้วิจัยมีความเชื่อว่างค์ความรู้ในพระพุทธศาสนาจะช่วยเป็นฐานแนวคิดเชิงบูรณาการเข้ากับศาสตร์สมัยใหม่ได้เป็นอย่างดี สามารถนำไปใช้ในสถานที่มีความจำกัดในการสื่อสาร ส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนและผู้ใช้บริการต่อไป



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อนำพุทธบูรณาการการสื่อสารเพื่อเตรียมตัวคลอดของผู้รับบริการชาวต่างชาติในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

วิธีดำเนินการวิจัย

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

1) การศึกษาในเชิงเอกสาร (Documentary Study) ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องพระไตรปิฎก หนังสือ รายงานการวิจัย รายงานการประชุม ภาพถ่าย เอกสารแสดงความสัมพันธ์ที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสาร ดังนี้

(1) ผู้วิจัยได้ทำหนังสือถึงคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยขออนุญาตยืมใช้ “ชุดเครื่องมือสื่อสารสามพรานโมเดล” ซึ่งเป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

(2) นำชุดเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพและความตรง ทั้งด้านโครงสร้าง เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้สูตร IOC (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

(3) เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแล้ว ผู้วิจัยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ยของดัชนี IOC ซึ่งคิดทั้งฉบับ ซึ่งพบว่าได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89 สรุปได้ว่า แบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารและชุดเครื่องมือทางการสื่อสาร มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและโครงสร้างหลังจากนั้นนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

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



(5) นำแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารและชุดเครื่องมือทางการสื่อสารสามพรานโมเดล มามาพิจารณาและปรับปรุงเป็นครั้งสุดท้ายก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2) การศึกษาในภาคสนาม (Field Study)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเรื่องนี้ เป็นผู้รับบริการชาวพม่าที่เข้ามาใช้บริการทางด้านการแพทย์ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2561 เดือนตุลาคม 2560 จำนวน 30 ราย เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ตามคุณสมบัติ ดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากหญิงมีครรภ์ชาวพม่าที่เข้ามาใช้บริการที่ห้องคลอด

2. ผู้วิจัยแนะนำตัวเองกับกลุ่มตัวอย่าง อธิบายวัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการวิจัย ประโยชน์ที่ได้รับ การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อกลุ่มตัวอย่างยินดีและเต็มใจเข้าร่วมการวิจัย จากนั้นลงนามในเอกสารหนังสือยินยอมเข้าร่วมงานวิจัย

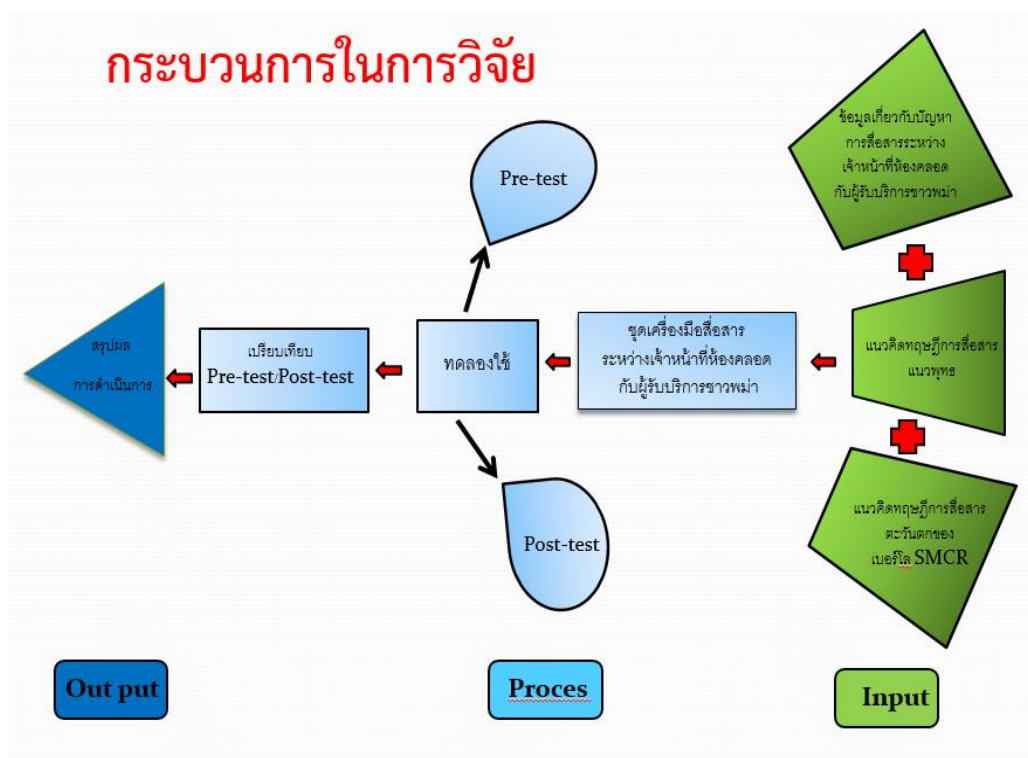
3. ดำเนินการวิจัย โดยกลุ่มตัวอย่างจะได้รับการประเมินคะแนนปฏิบัติการตอบรับการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ห้องคลอด จำนวน 2 ครั้งคือ ก่อนและหลังจากเจ้าหน้าที่ใช้ชุดเครื่องมือ ในแต่ละขั้นตอนการรับใหม่ ได้แก่

1) ขั้นตอนซักประวัติ จะซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับ จำนวนการตั้งครรภ์ จำนวนบุตรที่ยังมีชีวิต ภาวะมีเลือดออกก่อนมาโรงพยาบาล ภาวะมีน้ำคร่ำรั่วก่อนมาโรงพยาบาล และข้อมูลโรคประจำตัว



2) คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย ประกอบไปด้วย ตรวจปัสสาวะ ตรวจครรภ์ และตรวจภายใน

3) ขั้นตอนการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) ประกอบด้วย คำสั่งการสวนถ่ายอุจจาระ คำสั่งเปลี่ยนเสื้อผ้า การเตรียมอุปกรณ์ในการคลอด สอบถามประวัติแพ้ยา สอบถามประวัติแพ้ อาหาร การแนะนำท่านอนรอกคลอด และการแนะนำท่าเบ่งคลอด



การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำคะแนนจากแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารมาวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการที่กำหนดไว้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล คือ 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)

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

พุทธบูรณาการการสื่อสารเพื่อเตรียมตัวคลอดของผู้รับบริการชาวต่างชาติในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในหมวดธรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องด้วยการตรวจ เรื่องที่ควรสนทนา ในหมวดกถาวัตถุ 10 ประการ (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) คือหลักธรรมว่าด้วยเรื่องที่เหมาะสมพูดซึ่งก่อนที่ผู้พูดจะกล่าวสิ่งใดออกไปควรต้องพิจารณาบริบทของผู้ฟังประกอบด้วย แล้วปรับสำนวน ถ้อยคำ ให้เข้ากับบริบทนั้นๆ เพื่อมุ่งไปสู่ผลสำเร็จของการสื่อสาร ยกตัวอย่างเช่น อธิปจฉาภา เรื่องความมกน้อย ถ้อยคำที่ชักชวนให้มีความ



ปรารถนาน้อย ปรับใช้ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับสถานะของตน เคารพกฎระเบียบและปฏิบัติตามบริบทสถานพยาบาลนั้นๆ คือ ต้องนอนรอคลอดในห้องสำหรับรอคลอด สิ่งที่น่าดึงดูดตัวเข้ามาได้มีเพียงของใช้จำเป็นสำหรับเด็กทารกซึ่งมีเพียง ผ้าขนหนูสำหรับห่อตัวเด็ก ผ้าอ้อม หมวกเด็ก อย่างละ 1 ชิ้น และผ้าอนามัยชนิดห่วงสำหรับใส่หลังคลอด เท่านั้น เพื่อป้องกันการสูญหาย มีความเป็นระเบียบในการจัดเก็บและสะดวกในการเคลื่อนย้าย ร่วมกับทฤษฎีทางด้านการสื่อสาร ของเบอร์โล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544) เพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น วาจาเป็นส่วนประกอบในการสื่อสารต่อบุคคลอื่น เพื่อถ่ายทอดความคิด ความรู้ความรู้สึกความต้องการทัศนคติ และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ กระบวนการสื่อสารที่นับว่าสำคัญที่สุด บุคคลจึงควรพูดแต่คำที่ให้ผลดีแก่ตนเองและผู้อื่นเท่านั้น

ผลของการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนการทดลอง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลโดยรวม ก่อนการทดลอง

กระบวนการ	$\bar{x}$	SD	ระดับประสิทธิผล
ขั้นตอนซักประวัติ GPAL	1.93	0.25	น้อย
คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย	1.93	0.37	น้อย
การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit)	2.13	0.57	น้อย
รวม	2.00	0.40	น้อย

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จ.นครปฐมก่อนการทดลอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.00$, $SD = 0.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย และ ขั้นตอนซักประวัติ GPAL ตามลำดับ

ผลของการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม หลังการทดลอง



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลโดยรวม หลังการทดลอง

กระบวนการ	$\bar{x}$	SD	ระดับประสิทธิผล
ขั้นตอนซักประวัติ GPAL	3.47	0.51	ดี
คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย	3.77	0.57	ดี
การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit)	4.20	0.71	ดี
รวม	3.81	0.60	ดี

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนการทดลอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.81$, $SD = 0.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันในระดับดี

ผลการเปรียบเทียบผลของการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลอง

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในขั้นตอนซักประวัติ GPAL คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย และการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) ก่อนและหลังการทดลอง

กระบวนการ	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		t	p-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
ขั้นตอนซักประวัติ GPAL	1.93	0.25	3.47	0.51	-16.55*	0.00
คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย	1.93	0.37	3.77	0.57	-13.45*	0.00
การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit)	2.13	0.57	4.20	0.71	-11.99*	0.00
รวม	2.00	0.40	3.81	0.60	-20.80*	0.00

* $p < 0.01$



จากตารางที่ 3 ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า ในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลอง โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p\text{-value} = 0.000$)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบผลของการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลอง ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่า นวัตกรรมสื่อสารที่ผู้วิจัยนำมาใช้ทดลองในการสื่อสาร มีภาพประกอบที่เข้าใจง่าย เมื่อเจ้าหน้าที่ทำการสาธิตภาพ ผู้รับบริการเข้าใจสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง แม้ไม่สามารถสื่อสารได้ตอบเจ้าหน้าที่เป็นภาษาไทยได้ สามารถปฏิบัติตามที่เจ้าหน้าที่ต้องการได้ดีกว่าผู้ที่ไม่เคยตั้งครรภ์มาก่อน ยังมีประสบการณ์การตั้งครรภ์มากเท่าใดก็สามารถคาดเดาสิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องการคลอดบุตรได้ดีเท่านั้น และถ้ามีเครื่องมือที่ช่วยสื่อสารเป็นแผ่นภาพย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการชาวพม่าเข้าใจในสิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อและปฏิบัติตามได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับการวิจัยของสอดคล้องกับการวิจัยของของ (กชพร ดีการกล และฐาปณีย์ ธรรมเมธา, 2558) ที่พบว่า “การสื่อสารที่ดีจะช่วยเสริมสร้างให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และค้นคว้าหาความรู้” ซึ่งกระบวนการในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติจะเกิดความขัดแย้งได้ง่าย เครื่องมือที่สร้างขึ้นมาจึงมีส่วนช่วยส่งเสริมความเข้าใจในการปฏิบัติร่วมกัน สามารถสร้างองค์ความรู้ จากการประยุกต์หรือบูรณาการในแก้ปัญหาการดูแลในปัจจุบันและในอนาคตต่อไป (สุนันทา เอาเจริญ และคณะ., 2560) นอกจากนี้จะต้องมีการพัฒนาทักษะในการสื่อสารเพื่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ดังงานวิจัยที่พบว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 1) เข้าใจองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสาร 2) มีศักยภาพในการเลือกรูปแบบการสื่อสาร และ 3) มีทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (สกวเดือน โอตมี และ สุภาวดี เครือโชติกุล, 2560) ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการการเรียนรู้ร่วมกันในสถานการณ์จริง ที่ทุกคนสำคัญเหมือนกันหมด นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานของตัวคน ไปจนถึงการเปลี่ยนแปลงของระบบได้ (ปริญญชัชกองเกียรติ และ มาลี คำคง, 2560)



นวัตกรรมการสื่อสารที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในครั้งนี้จึงมีประสิทธิผลที่ดีสามารถช่วยเหลือเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการบริการในงานห้องคลอดของโรงพยาบาลสามพราน ได้เป็นอย่างดี สามารถสร้างความมั่นใจในการมาให้บริการของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้สะท้อนคิดเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือว่า “กับคนไข้ที่เป็นต่างด้าวที่พูดและฟังภาษาไทยไม่ได้ เขาจะสื่อสารกับเราไม่เข้าใจเลย บอกอย่างก็ทำอีกอย่าง บางคนก็ไม่ทำยืมให้อย่างเดียว แต่หลังจากใช้แผ่นภาพประกอบการสื่อสาร รู้สึกว่าคนไข้เขาเข้าใจในสิ่งที่เราต้องการสื่อได้ง่ายขึ้น” (จิรวรรณ ชูเชื้อ, 2560) “สื่อภาพเข้าใจง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามในการอธิบายมาก เหมือนกับตอนที่ไม่ได้ใช้ และสามารถนำไปต่อยอดใช้กับการเรียนรู้สื่อสารกับชาวพม่าในบริบทหน่วยงานอื่นๆ ที่นอกเหนือจากงานห้องคลอดได้” (สุกัญญา พบพิช, 2560) นอกจากนี้อาจเกิดสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา เช่น กรณี case ที่มีอาการเจ็บครรภ์แบบ sever pain ก็จะไม่ใส่ใจกับเครื่องมือในการสื่อสาร ไม่ว่าเครื่องมือที่ใช้จะดีหรือไม่ เพราะผู้มาคลอดเหล่านี้มักขาดสติ ไม่รับฟัง จึงเป็นข้อจำกัดในการสื่อสารถึงแม้เครื่องมือจะมีประสิทธิผลที่ดีก็ตาม (ธนิศวรรณ แก้วขาว, 2560)

ดังนั้นการสื่อสารด้วยพุทธบูรณาการที่ผู้วิจัยนำเสนอจึงเป็นเพียงแนวทางหนึ่งที่สามารถช่วยสร้างความเข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

ข้อจำกัด

1. เครื่องมือสื่อสารยังไม่รัดกุม ไม่สามารถสื่อได้ทุกกระบวนการที่ต้องการ ในกรณีที่ผู้ป่วยอยู่ในภาวะเจ็บปวดอย่างรุนแรง ไม่มีสติรับรู้การสื่อสาร จึงต้องมีการปรับกระบวนการให้เหมาะสม
2. ข้อจำกัดของบัตรภาพที่ใช้ในการสื่อสาร จะใช้ในกรณีที่เป็นภาษาพม่า จึงจำเป็นต้องมีการดำเนินการปรับปรุงเพิ่มขีดจำกัดของภาษาต่างชาติ ภาษาอื่นๆ เพื่อให้ครอบคลุม
3. การวิจัยนี้เป็นการทดลองใช้กับผู้รับบริการที่เป็นชาวพม่าเท่านั้น การนำไปใช้ในบริบทอื่นอาจมีผลที่แตกต่างกัน



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

ผลจากการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติตนได้ถูกต้องตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ท่านอื่นๆ จะนำเครื่องมือไปใช้ต้องศึกษาในรายละเอียด หมั่นทบทวนภาษาเพิ่มเติม เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนจากการสื่อสาร และระมัดระวังสิ่งที่จะเกิดขึ้น หรือปัจจัยที่แทรกซ้อนขณะทำการวิจัย เช่น กรณีปวดครรภ์อย่างรุนแรง การปฏิบัติตามคำสั่งอาจไม่ชัดเจน หรือ ชาวต่างชาติที่มีสัญชาติพม่ามีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ มีภาษาพูดที่แตกต่างกัน จึงต้องมีระมัดระวังในการใช้เครื่องมือนี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ปัญหาเรื่องการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ ในระบบสาธารณสุขของไทย ถือได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญต่อการทำงานของผู้ซึ่งต้องให้บริการกับชาวต่างชาติเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะกรณีที่ทั้งชาวต่างชาติ และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถจะสื่อสารกันได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานไปได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น

- 1) ควรมีการนำชุดเครื่องมือสื่อสารไปพัฒนาปรับปรุงให้หลากหลายภาษา
- 2) ควรมีการนำชุดเครื่องมือสื่อสารไปพัฒนา ต่อยอด ปรับให้เข้ากับบริบทหน่วยงานอื่นและมีหลากหลายภาษา เช่น การพัฒนาในระบบห้องบัตร
- 3) ควรมีการนำไปพัฒนาต่อยอดในรูปแบบ Application ใน Smart Phone หรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อสะดวกแก่การปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- กขพร ดีการกล และฐาปณีย์ ธรรมเมธา. (2558). พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นทีมผ่านระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามแนวคิดการเรียนรู้แบบนำตนเองของบุคลากรทางการศึกษา. *Veridian E-Journal*, 8(2), 1-14.
- จิรวรรณ ชูเชื้อ. (25 ตุลาคม 2560). ผู้ช่วยเหลือคนไข้.
- ทิชากร แก้วพวง. (25 ตุลาคม 2560). พยาบาลวิชาชีพ.
- ธนิตาวรรณ แก้วขาว. (25 ตุลาคม 2560). พยาบาลวิชาชีพ.



- ปริญญ ชัยกองเกียรติ และ มาลี คำคง. (2560). งานวิจัยจากงานประจำ: การขับเคลื่อนสู่การใช้ประโยชน์. *วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*, 4(3), 259-270.
- พรศรี ภูมิสามพราน. (25 ตุลาคม 2560). พยาบาลวิชาชีพ.
- พรศรี ภูมิสามพราน. (25 ตุลาคม 2560). พยาบาลวิชาชีพ.
- พระครูสิริธรรมาภิรต และ สามารถ ทิพย์ทนต์. (2560). การศึกษาการดำเนินชีวิตตามหลักทฤษฎีธัมมิกัตถประโยชน์ของประชาชน ตำบลบางศาลา อำเภอบาง. *วารสารมหาลจุฬานาครทรรศน์*, 4(1), 62-75.
- พระปลัดสมชาย ปโยโค และอุทัย สุดสุข. (2558). พุทธบูรณาการการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรังในสังคมไทย. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 3(2), 45-.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2558). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*. กรุงเทพมหานคร: ผลิติมม์.
- มหาลจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาลจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาลจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2544). *ประมวลชุดวิชาปรัชญานิติศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โรงพยาบาลสามพราน. (2560). *รายงาน Hospital Mini-profile (ข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาล)*. นครปฐม: โรงพยาบาลสามพราน.
- สกาเดือน โอตมี และ สุภาวดี เครือโชติกุล. (2560). แนวทางการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในการดูแลสตรีตั้งครรภ์ชาวพม่าของพยาบาลผดุงครรภ์. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*, 9(2), 150-161.
- สุกัญญา พบพีช. (25 ตุลาคม 2560). พยาบาลวิชาชีพ.
- สุนันทา เอ้าเจริญ และคณะ. (2560). ผลของโปรแกรมการลดภาวะซึมเศร้าในผู้ป่วยโรคติดต่อไม่เรื้อรังด้วยพุทธบูรณาการ. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 5(1), 89-102.