

ชื่อวิทยานิพนธ์ : เครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของ
ไทย: ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ
โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

ผู้วิจัย : นางสาวสุนันทา เอ้าเจริญ

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาสันติศึกษา)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์
: พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร., พธ.บ., ศศ.ม., พธ.ด
(พระพุทธรศาสนา)
: ดร.นพ.บรรพต ตันธีรวงศ์, วท.บ. พ.บ., ส.ม., พธ.ด
(พระพุทธรศาสนา)

วันเสร็จสำเร็จการศึกษา : ๑๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาปัญหาในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม (๒) เพื่อศึกษาการออกแบบเครื่องมือสื่อสาร ระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม (๓) เพื่อนำเสนอผลจากการใช้เครื่องมือสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาวิจัย โดยวิธีการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi Experiment Research) กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง จากหญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าที่มารับการบริการในส่วนงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน ๓๐ ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารและชุดเครื่องมือทางการสื่อสาร

ผลการวิจัยพบว่าปัญหาในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอดคือ ผู้รับบริการไม่สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่เป็นภาษาไทยได้ จึงมีผลต่อการสื่อสารในขั้นตอนต่างๆ เช่น การเตรียมเอกสาร การซักประวัติ หรือข้อมูลการตั้งครรภ์ เป็นต้น จากปัญหาดังกล่าวจึงได้พัฒนาชุดเครื่องมือสื่อสารขึ้นมา ชื่อว่า ชุดเครื่องมือสื่อสาร สามพรานโมเดล เพื่อใช้ในการทดสอบการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวพม่าในงานห้องคลอด

ผลการทดลองพบว่า คะแนนความเข้าใจในการสื่อสาร ก่อนและหลังการทดลองโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ พฤติกรรมการรับสารของผู้รับบริการชาวพม่าหลังการใช้ชุดเครื่องมือสื่อสารสามพรานโมเดล มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเชิงบวกเพิ่มขึ้น สามารถปฏิบัติตามได้ตรงตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ โดยที่เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการสื่อสารในแต่ละขั้นตอนลดลง สรุปได้ว่า ชุดเครื่องมือสื่อสารที่สร้างขึ้น สามารถช่วยลดปัญหาการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ได้จริง