

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง “เครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของไทย: ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ ๑ ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ ผลความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า ในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนการทดลอง

ตอนที่ ๓ ผลความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า ในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม หลังการทดลอง

ตอนที่ ๔ ผลการเปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลอง

ตอนที่ ๕ ผลสะท้อนคิดจากผู้ให้ชุดเครื่องมือสื่อสาร (บัตรภาพ) “สามพรานโมเดล”

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย และเพื่อให้เกิด ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการนำเสนอผล การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (mean)
SD	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-test
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-test
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (sum of squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสอง (mean of squares)
df	แทน ชั้นของความอิสระ (degree of freedom)
p-value	แทน ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบ่งบอกระดับนัยสำคัญของการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ ๑ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม
จำแนกตาม อายุ การพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย การมีบุตร และการตั้งครรภ์

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. อายุ		
๑๘-๓๐ ปี	๒๓	๗๖.๗๖
๓๑ ปีขึ้นไป	๗	๒๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐
๒. การพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย		
๑ ปี	๑๒	๔๐
๒ ปี	๑๐	๓๓.๓๓
๓ ปี ขึ้นไป	๘	๒๖.๖๗
รวม	๓๐	๑๐๐
๓. การมีบุตร		
๑ คน	๑๔	๔๖.๖๗
๒ คน ขึ้นไป	๑๖	๕๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐
๔. การตั้งครรภ์		
ครั้งที่ ๑	๑๒	๔๐
ครั้งที่ ๒ ขึ้นไป	๑๘	๖๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ส่วนมากมีอายุระหว่าง ๑๘-๓๐ปี ร้อยละ ๗๖.๗๖ พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย ๑ ปี ร้อยละ ๔๐ รองลงมาคือ ๒ ปี ร้อยละ ๓๓.๓๓ มีบุตรตั้งแต่ ๒ คน ขึ้นไป ร้อยละ ๕๓.๓๓ และตั้งครรภ์ครั้งที่ ๒ ขึ้นไป ร้อยละ ๖๐

ตอนที่ ๒ ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าใน โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนการทดลอง

ผลการวิเคราะห์ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย ขั้นตอนซักประวัติ (GPAL) คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย และขั้นตอนการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ ๔.๒-๔.๕

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเข้าใจโดยรวม ก่อนการทดลอง

กระบวนการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความเข้าใจ
ขั้นตอนซักประวัติ GPAL	๒.๐๓	๐.๔๑	น้อย
คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย	๒.๖๙	๐.๓๐	ปานกลาง
การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit)	๒.๑๐	๐.๗๓	น้อย
รวม	๒.๒๐	๐.๔๓	น้อย

จากตารางที่ ๔.๒ แสดงให้เห็นว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐมก่อนการทดลอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = ๒.๒๐$, $SD = ๐.๔๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๖๙$, $SD = ๐.๓๐$) รองลงมา คือ การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) ($\bar{X} = ๒.๑๐$, $SD = ๐.๗๓$) และ ขั้นตอนซักประวัติ GPAL ($\bar{X} = ๒.๐๓$, $SD = ๐.๔๑$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเข้าใจ ด้านขั้นตอนซักประวัติ GPAL ก่อนการทดลอง

ขั้นตอนซักประวัติ GPAL	$\bar{X}$	SD	ระดับความเข้าใจ
๑. เครื่องมือแสดงจำนวนการตั้งครรภ์	๑.๗๗	๐.๘๒	น้อย
๒. เครื่องมือแสดงจำนวนบุตรที่ยังมีชีวิต	๒.๐๐	๐.๘๓	น้อย
๓. เครื่องมือแสดงภาวะมีเลือดออกก่อนมาโรงพยาบาล	๑.๕๗	๐.๖๘	น้อย
๔. เครื่องมือแสดงภาวะมีน้ำคร่ำรั่วก่อนมาโรงพยาบาล	๒.๕๐	๐.๕๑	ปานกลาง
๕. เครื่องมือแสดงข้อมูลโรคประจำตัว	๒.๓๓	๑.๑๕	ปานกลาง
โดยรวม	๒.๐๓	๐.๔๑	น้อย

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐมก่อนการทดลอง อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = ๒.๐๓$, $SD = ๐.๔๑$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเข้าใจในข้อที่ ๔ ภาวะมีน้ำคร่ำรั่วก่อนมาโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๕๐$, $SD = ๐.๕๑$) รองลงมา คือ ข้อมูลโรคประจำตัว จำนวนบุตรที่ยังมีชีวิต และ จำนวนการตั้งครรภ์ ตามลำดับ สำหรับข้อที่ ๓ ภาวะมีเลือดออกก่อนมาโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = ๑.๕๗$, $SD = ๐.๖๘$)

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเข้าใจคำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย ก่อนการทดลอง

คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย	$\bar{X}$	SD	ระดับความเข้าใจ
๑. เครื่องมือแสดงคำสั่งตรวจปัสสาวะ	๑.๙๐	๐.๘๔	น้อย
๒. เครื่องมือแสดงคำสั่งตรวจครรภ์	๒.๖๗	๑.๑๘	ปานกลาง
๓. เครื่องมือแสดงคำสั่งตรวจภายใน	๓.๕๐	๐.๗๓	ดี
โดยรวม	๒.๖๙	๐.๓๐	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับการบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านคำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย ก่อนการทดลอง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๖๙$, $SD = ๐.๓๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเข้าใจในข้อที่ ๓ เครื่องมือแสดงคำสั่งตรวจภายใน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = ๓.๕๐$, $SD = ๐.๗๓$) รองลงมาคือ เครื่องมือแสดงคำสั่งตรวจครรภ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๖๗$, $SD = ๑.๑๘$) สำหรับข้อเครื่องมือแสดงคำสั่งตรวจปัสสาวะ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = ๑.๙๐$, $SD = ๐.๘๔$)

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเข้าใจคำสั่งเกี่ยวกับการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) ก่อนการทดลอง

การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit)	$\bar{X}$	SD	ระดับความเข้าใจ
๑. เครื่องมือแสดงคำสั่งให้สวนถ่ายอุจจาระ	๑.๕๐	๐.๕๑	น้อย
๒. เครื่องมือแสดงคำสั่งเปลี่ยนเสื้อผ้า	๑.๖๓	๐.๘๑	น้อย
๓. เครื่องมือแสดงการเตรียมอุปกรณ์ในการคลอด	๓.๒๐	๑.๐๓	ปานกลาง
๔. เครื่องมือแสดงสอบถามประวัติแพ้ยา/อาหาร	๒.๑๗	๐.๘๓	น้อย
๕. เครื่องมือแสดงการแนะนำท่านอนรอกคลอด	๑.๙๓	๐.๗๔	น้อย
๖. เครื่องมือแสดงการแนะนำท่าเบ่งคลอด	๒.๑๗	๐.๘๓	น้อย
โดยรวม	๒.๑๐	๐.๗๓	น้อย

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับการบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านคำสั่งเกี่ยวกับการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) ก่อนการทดลอง อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = ๒.๑๐$, $SD = ๐.๗๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเข้าใจในข้อ เครื่องมือแสดงการเตรียมอุปกรณ์ในการคลอด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๐$, $SD = ๑.๐๓$) รองลงมาคือ เครื่องมือแสดงสอบถามประวัติแพ้ยา/อาหาร และเครื่องมือแสดงการแนะนำท่าเบ่งคลอด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = ๒.๑๗$, $SD = ๐.๘๓$) สำหรับข้อเครื่องมือแสดงคำสั่งให้สวนถ่ายอุจจาระ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = ๑.๕๐$, $SD = ๐.๕๑$)

ตอนที่ ๓ ผลความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม หลังการทดลอง

ผลการวิเคราะห์ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย ขั้นตอนซักประวัติ (GPAL) คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย และขั้นตอนการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ ๔.๖-๔.๘

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเข้าใจ โดยรวม หลังการทดลอง

กระบวนการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความเข้าใจ
ขั้นตอนซักประวัติ GPAL	๔.๓๑	๐.๔๒	ดี
คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย	๔.๓๒	๐.๔๒	ดี
การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit)	๔.๓๘	๐.๔๒	ดี
รวม	๔.๓๖	๐.๔๐	ดี

จากตารางที่ ๔.๖ แสดงให้เห็นว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม หลังการทดลอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = ๔.๓๖$, $SD = ๐.๔๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันในระดับดี

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเข้าใจ ด้านขั้นตอนซักประวัติ GPAL หลังการทดลอง

ขั้นตอนซักประวัติ GPAL	$\bar{X}$	SD	ระดับความเข้าใจ
๑. เครื่องมือแสดงจำนวนการตั้งครรภ์			ดี
๒. เครื่องมือแสดงจำนวนบุตรที่ยังมีชีวิต	๔.๓๓	๐.๔๘	ดี
๓. เครื่องมือแสดงภาวะมีเลือดออกก่อนมาโรงพยาบาล	๔.๒๐	๐.๔๑	ดี
	๔.๒๗	๐.๔๕	
๔. เครื่องมือแสดงภาวะมีน้ำคร่ำรั่วก่อนมาโรงพยาบาล	๔.๓๗	๐.๔๙	ดี
	๔.๓๗	๐.๔๙	
๕. เครื่องมือแสดงข้อมูลโรคประจำตัว			ดี
โดยรวม	๔.๓๑	๐.๔๒	ดี

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม หลังการทดลอง โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = ๔.๓๑$, $SD = ๐.๔๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เครื่องมือแสดงภาวะมีน้ำคร่ำก่อนมาโรงพยาบาล และเครื่องมือแสดงข้อมูลโรคประจำตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันในระดับดีมาก ($\bar{X} = ๔.๓๗$, $SD = ๐.๔๙$) รองลงมาคือ เครื่องมือแสดงจำนวนการตั้งครรภ์ เครื่องมือแสดงการมีเลือดออกก่อนมาโรงพยาบาล ตามลำดับ สำหรับเครื่องมือแสดงจำนวนบุตรที่ยังมีชีวิต มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๔.๒๐$, $SD = ๐.๔๑$) แต่ก็มี ความเข้าใจในการสื่อสารในระดับดี

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเข้าใจคำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย หลังการทดลอง

คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย	$\bar{X}$	SD	ระดับความเข้าใจ
๑. เครื่องมือแสดงคำสั่งตรวจปัสสาวะ	๔.๔๐	๐.๕๐	ดีมาก
๒. เครื่องมือแสดงคำสั่งตรวจครรภ์	๔.๓๗	๐.๔๙	ดีมาก
๓. เครื่องมือแสดงคำสั่งตรวจภายใน	๔.๒๐	๐.๔๑	ดีมาก
โดยรวม	๔.๓๒	๐.๔๒	ดี

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านคำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย หลังการทดลอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = ๔.๓๒$, $SD = ๐.๔๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเข้าใจเครื่องมือสื่อสารทั้ง ๓ ข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ซึ่งอยู่ในระดับดีทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๙ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเข้าใจคำสั่งเกี่ยวกับการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) หลังการทดลอง

การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit)	$\bar{X}$	SD	ระดับความเข้าใจ
๑. เครื่องมือแสดงคำสั่งให้สวนถ่ายอุจจาระ	๔.๔๓	๐.๕๐	ดี
๒. เครื่องมือแสดงคำสั่งเปลี่ยนเสื้อผ้า	๔.๒๗	๐.๔๕	ดี
๓. เครื่องมือแสดงการเตรียมอุปกรณ์ในการคลอด	๔.๓๗	๐.๔๙	ดี
๔. เครื่องมือแสดงสอบถามประวัติแพ้ยา/อาหาร	๔.๓๐	๐.๔๗	ดี
๕. เครื่องมือแสดงการแนะนำท่านอนรอกคลอด	๔.๕๗	๐.๕๐	ดีมาก
๖. เครื่องมือแสดงการแนะนำท่าเบ่งคลอด	๔.๓๗	๐.๔๙	ดี
โดยรวม	๔.๓๘	๐.๔๒	ดี

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านคำสั่งเกี่ยวกับการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) หลังการทดลอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = ๔.๓๘$, $SD = ๐.๔๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เครื่องมือแสดงการแนะนำท่านอนรอกคลอด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = ๔.๕๗$, $SD = ๐.๕๐$) รองลงมา คือ เครื่องมือแสดงคำสั่งให้สวนถ่ายอุจจาระ เครื่องมือแสดงการแนะนำท่าเบ่งคลอด และ เครื่องมือแสดงสอบถามประวัติแพ้ยา/อาหาร ตามลำดับ สำหรับ เครื่องมือแสดงคำสั่งเปลี่ยนเสื้อผ้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๔.๒๗$, $SD = ๐.๔๕$) แต่ก็มีระดับความเข้าใจในระดับดี

**ตอนที่ ๔ ผลการเปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ
ชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลอง**

ผลการเปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลองปรากฏ ดังตารางที่ ๔.๑๐

ตารางที่ ๔.๑๐ เปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในขั้นตอนซักประวัติ GPAL คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย และการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) ก่อนและหลังการทดลอง

กระบวนการ	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		t	p-value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ขั้นตอนซักประวัติ GPAL	๒.๐๓	๐.๔๑	๔.๓๑	๐.๔๒	-๑๗.๑๘*	๐.๐๐๐
คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย	๒.๖๙	๐.๓๐	๔.๓๒	๐.๔๒	-๑๗.๑๙*	๐.๐๐๐
การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit)	๒.๒๘	๐.๖๗	๔.๓๘	๐.๔๒	-๑๒.๗๙*	๐.๐๐๐
รวม	๒.๒๐	๐.๔๓	๔.๓๖	๐.๔๐	-๑๗.๐๒*	๐.๐๐๐

*p-value < ๐.๐๑

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลอง โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ($t = -๑๗.๐๒$, $p\text{-value} = ๐.๐๐๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ($t = -๑๗.๑๙$, $p\text{-value} = ๐.๐๐๐$, $t = -๑๗.๑๘$, $p\text{-value} = ๐.๐๐๐$ และ $t = -๑๒.๗๙$, $p\text{-value} = ๐.๐๐๐$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๑ เปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม หลังการทดลอง ตามตัวแปร อายุ

กระบวนการ	๑๘-๓๐ ปี		๓๑ ปี ขึ้นไป		t	p-value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ขั้นตอนซักประวัติ GPAL	๔.๒๑	๐.๓๖	๔.๖๓	๐.๔๕	-๒.๕๒๖*	๐.๐๒
คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย	๔.๒๓	๐.๓๘	๔.๖๒	๐.๔๕	-๒.๒๕๙*	๐.๐๓
การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit)	๔.๒๘	๐.๓๖	๔.๗๑	๐.๔๔	-๒.๖๒๕*	๐.๐๑
รวม	๔.๒๖	๐.๓๕	๔.๖๗	๐.๔๒	-๒.๖๑๙*	๐.๐๑

*p-value < ๐.๐๑

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรอายุ โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ($t = -๒.๖๑๙$, $p\text{-value} = ๐.๐๑$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

ตารางที่ ๔.๑๒ เปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม หลังการทดลอง ตามตัวแปรการพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย

ที่	กระบวนการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
๑	ขั้นตอนซักประวัติ GPAL	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	๑.๕๐๐ ๓.๕๙๙ ๕.๐๙๙	๒.๐๐ ๒๗.๐๐ ๒๙.๐๐	.๗๕๐ .๑๓๓	๕.๖๒๕*	๐.๐๐๙
๒	คำสั่งเกี่ยวกับการ ตรวจร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	๑.๖๐๖ ๓.๖๑๓ ๕.๒๑๙	๒.๐๐ ๒๗.๐๐ ๒๙.๐๐	.๘๐๓ .๑๓๔	๕.๙๙๙*	๐.๐๐๗
๓	การรับเป็นผู้ป่วย ใน (Admit)	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	๑.๕๔๘ ๓.๕๑๖ ๕.๐๖๔	๒.๐๐ ๒๗.๐๐ ๒๙.๐๐	.๗๗๔ .๑๓๐	๕.๙๔๕*	๐.๐๐๗
ภาพรวม		ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	๑.๕๒๒ ๓.๑๒๑ ๔.๖๔๓	๒.๐๐ ๒๗.๐๐ ๒๙.๐๐	.๗๖๑ .๑๑๖	๖.๕๘๔*	๐.๐๐๕

*p-value < ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๒ แสดงให้เห็นว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรการพักอาศัยอยู่ในประเทศไทยที่ต่างกัน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ($F=6.584$, $p\text{-value} = 0.005$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๑ ($F=5.999$, $p\text{-value} = 0.007$, $F=5.945$, $p\text{-value} = 0.007$, $F=5.625$, $p\text{-value} = 0.009$) ตามลำดับ

ดังนั้น เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่เกี่ยวกับความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรการพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบต่อไป โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ ๔.๑๓

ตารางที่ ๔.๑๓ เปรียบเทียบรายคู่ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ
ชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรการพักอาศัยอยู่
ในประเทศไทย ในด้านขั้นตอนชักประวัติ GPAL คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย
การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) โดยรวม

ขั้นตอนชักประวัติ		๑ ปี	๒ ปี	๓ ปีขึ้นไป
GPAL	$\bar{X}$	๔.๑๔	๔.๒๐	๔.๖๘
๑ ปี	๔.๑๔	-	๐.๗๐	๐.๐๐๘*
๒ ปี	๔.๒๐	-	-	๐.๐๐๕*
๓ ปีขึ้นไป	๔.๖๘	-	-	-
คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย		๑ ปี	๒ ปี	๓ ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	๔.๐๗	๔.๓๑	๔.๖๗
๑ ปี	๔.๐๗	-	๐.๑๓๙	๐.๔๐*
๒ ปี	๔.๓๑	-	-	๐.๐๒*
๓ ปีขึ้นไป	๔.๖๗	-	-	-
การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit)		๑ ปี	๒ ปี	๓ ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	๔.๑๘	๔.๓๑	๔.๗๕
๑ ปี	๔.๑๘	-	๐.๔๓๖	๐.๐๑๒*
๒ ปี	๔.๓๑	-	-	๐.๐๐๓*
๓ ปีขึ้นไป	๔.๗๕	-	-	-
โดยรวม		๑ ปี	๒ ปี	๓ ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	๔.๑๔	๔.๓๐	๔.๗๑
๑ ปี	๔.๑๔	-	๐.๒๙๗	๐.๐๑๒*
๒ ปี	๔.๓๐	-	-	๐.๐๐๑*
๓ ปีขึ้นไป	๔.๗๑	-	-	-

ตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ผู้รับบริการชาวพม่าที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย
จำนวน ๑ ปี คู่ความเข้าใจในการสื่อสารในขั้นตอนชักประวัติ การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) และ
โดยรวม ต่ำกว่า ผู้รับบริการชาวพม่าที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย จำนวน ๒ ปี และ ๓ ปี

ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ สำหรับคำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๔ เปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรการมีบุตร

กระบวนการ	๑ คน		๒ คน ขึ้นไป		t	p-value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ขั้นตอนซักประวัติ GPAL	๔.๒๙	๐.๔๑	๔.๓๒	๐.๔๔	-๐.๒๕๒	๐.๒๓
คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย	๔.๓๓	๐.๔๓	๔.๓๑	๐.๔๓	๐.๑๓๒	๐.๘๗
การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit)	๔.๓๕	๐.๓๗	๔.๔๒	๐.๔๖	-๐.๔๖๑**	๐.๐๔
รวม	๔.๓๕	๐.๓๖	๔.๓๖	๐.๔๔	-๐.๐๖๔	๐.๐๘

*p-value < ๐.๐๑

**p-value < ๐.๐๕

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรการมีบุตร โดยรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ($t = -๐.๐๖๔$, p-value = ๐.๐๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับเป็นผู้ป่วยใน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ($t = -๐.๔๖๑$, p-value = ๐.๐๔) ส่วนด้านอื่นๆ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ ๔.๑๕ เปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรการตั้งครรภ์

กระบวนการ	๑ คน		๒ คน ขึ้นไป		t	p-value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ขั้นตอนซักประวัติ GPAL	๔.๒๕	๐.๓๗	๔.๓๔	๐.๔๕	-๐.๕๙๘**	๐.๐๔
คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย	๔.๓๑	๐.๔๑	๔.๓๓	๐.๔๔	-๐.๑๗๓	๐.๓๙
การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit)	๔.๓๑	๐.๓๕	๔.๔๔	๐.๔๖	-๐.๘๒๘**	๐.๐๑
รวม	๔.๓๒	๐.๓๔	๔.๓๘	๐.๔๕	-๐.๔๕๙**	๐.๐๑

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า ในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรการตั้งครรภ์ โดยรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ($t = -0.๔๕๔$, $p\text{-value} = 0.0๐๑$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) และ ขั้นตอนซักประวัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ($t = -0.๘๒๘$, $p\text{-value} = 0.0๐๑$ และ $t = -0.๕๙๘$, $p\text{-value} = 0.0๐๔$ ตามลำดับ) สำหรับด้านคำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ ๕ ผลสะท้อนความคิดจากจากผู้ใช้อุปกรณ์สื่อสารสามพรานโมเดล

การทำการทดลอง โดยการใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร ในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ป่วยในห้องคลอดชาวพม่า จากการทดลองใช้งานจริงทำให้เห็นได้ว่า (บัตรภาพ) มีประโยชน์ต่อการรักษาผู้ป่วย และการสื่อสารเป็นอย่างดี จากการที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในห้องคลอดได้แสดงความคิดเห็นต่อเครื่องมือการทดลองในการสื่อสาร ดังนี้

นางสาวสุพรรณา ดินาน (ผู้ช่วยเหลือคนไข้)

ได้กล่าวว่า รู้สึกได้ว่าหลังใช้แผ่นภาพกับไม่ได้ใช้มันแตกต่างกันมาก คือถ้าเราไม่ได้ใช้กับคนไข้ที่เป็นต่างดาว เขาจะสื่อสารกับเราไม่เข้าใจเลย ให้ทำอะไรก็ทำตามไม่ถูก บอกให้ทำแบบนี้คนไข้ก็จะทำอีกอย่าง เขาจะท่าทางว่าไม่เข้าใจ เราก็ไม่รู้จะทำอย่างไรกับเขา บางทีก็เรียกญาติมาเป็นล่าม แต่บางทีญาติก็ไม่เข้าใจที่เราพูดเหมือนกัน แต่พอได้มาใช้แผ่นภาพมันรู้สึกที่เราทำงานได้ง่ายขึ้น ให้เขาดูภาพในแผ่นภาพก็สามารถสื่อสารให้เขาเข้าใจและเขาสามารถทำตามในสิ่งที่เราบอกให้เขาทำได้ทุกอย่างตามที่เราให้เขาดู

นางสาวอรรณพ พิงประสพ (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ)

ได้พูดถึงการใช้บัตรภาพว่า ก่อนใช้สื่อภาพกับผู้มารับบริการ พยาบาลก็จะสื่อให้ผู้มารับบริการด้วยการใช้ล่าม(ผู้รับบริการรายอื่น ถ้ามี) หรือใช้ภาษามือและภาษากายซึ่งอาจจะได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง เมื่อได้นำสื่อภาพนี้มาใช้ทำให้ความเข้าใจระหว่างพยาบาลกับผู้มารับบริการเข้าใจกันมากขึ้น ผู้มารับบริการปฏิบัติตัวและปฏิบัติตามคำแนะนำได้ถูกต้อง สื่อภาพนี้ มีภาพประกอบที่เข้าใจง่าย ปฏิบัติตามได้ง่าย

นางสาวจรงค์ ทำมาอ่อง (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ)

ได้กล่าวว่า สื่อภาพเข้าใจง่ายไม่ต้องพยายามอธิบายให้มารดาฟังมาก แต่จะเปิดภาพประกอบให้ดู มารดาเข้าใจภาพและทำตามได้ถูกต้อง ใช้ภาพสื่อสารได้ตั้งแต่กระบวนการแรกของการรับใหม่จนถึงระยะที่มารดาเบ่งคลอด ระยะแรกส่วนมากจะใช้ภาษาพม่า ส่วนในระยะเบ่งคลอดจะใช้ภาพประกอบไปด้วย มารดาสามารถปฏิบัติได้ตามภาพ นักศึกษาพยาบาลที่มาฝึกงานในห้องคลอดได้รับความรู้ สื่อภาพและภาษาพม่า สามารถนำไปใช้กับการเรียนรู้สื่อสารกับชาวพม่าได้ในหน่วยงานอื่นๆที่นอกเหนือจากงานห้องคลอดได้

นางสาวอโลลา โคเกเคล (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ)

ได้ให้ความคิดเห็นว่า เครื่องมือที่ใช้มีประโยชน์ คนไข้มาคลอดที่เป็นพม่า ซึ่งต้องเป็นพม่าที่เข้าใจภาษาที่อยู่บนเครื่องมือ เนื่องจากประเทศพม่ามีหลายกลุ่มชน แต่ละกลุ่มชนมีภาษาเป็นของตัวเอง แต่ภาพประกอบของเครื่องมือชิ้นนี้สามารถใช้ได้กับผู้คลอดเกือบทุกคน แต่ข้อเสียของรูปภาพคือไม่สามารถสื่อได้ทุกอย่าง เช่น ประวัติการแท้ง เป็นต้น ในบางกรณีเครื่องมือนี้จะใช้ค่อนข้างยากกับ case ที่มีอาการเจ็บครรภ์แบบ sever pain เพราะผู้มาคลอดเหล่านี้มักขาดสติ ไม่ค่อยรับฟัง ไม่สนใจในสื่อหรือเครื่องมือเท่าที่ควร

นางปาริชาติ สุทธิวารี (ผู้ช่วยเหลือคนไข้)

ได้กล่าวว่า แผ่นภาพสามารถใช้ได้กับผู้คลอดที่สื่อสารภาษาไทยได้น้อยมากถึงไม่ได้เลย

ก่อนใช้แผ่นภาพ

- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสื่อสารกับผู้คลอดได้ หรือเข้าใจบ้างเล็กน้อย และบางครั้งต้องมีล่ามมาคอยอธิบายให้
- การสื่อสารเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาคลอด
- ผู้คลอดไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้
- ผู้คลอดไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการเบ่งคลอด

หลังใช้แผ่นภาพ

- ผู้คลอดสามารถสื่อสารได้พอสมควรแต่ไม่ได้ทั้งหมด
- ผู้คลอดปฏิบัติตามภาพได้

- ภาษาพม่า(ภาษาคาราโอเกะ)ข้างหลังภาพอ่านยาก ออกเสียงไม่เหมือนเจ้าของภาษา ผู้คลอดบางคนฟังเข้าใจ แต่บางคนฟังไม่เข้าใจ
- การสื่อสารด้วยภาพในขณะที่ผู้คลอดกำลังเจ็บปวดผู้คลอดไม่ค่อยให้ความร่วมมือ
- ผลของการใช้แผ่นภาพช่วยให้การสื่อสารเข้าใจตรงกันมากขึ้น

จะเห็นว่า หลังจากที่ใช้เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องมือในการสื่อสาร (บัตรภาพ) ทำให้การสื่อสารกับผู้ป่วยชาวพม่าเข้าใจได้ง่ายขึ้น ตั้งแต่ขั้นเก็บข้อมูลส่วนบุคคล จนถึงคำสั่งการให้ปฏิบัติตามที่เจ้าหน้าที่สั่งผู้ป่วยชาวพม่า สามารถเข้าใจในเครื่องมือ (บัตรภาพ) ได้อย่างดี จึงทำให้ง่าย และสะดวกต่อการทำงาน ลดความขัดแย้งต่อการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ และผู้ป่วยชาวพม่าสามารถสื่อสารเข้าใจตรงกัน