

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับ ผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม, ศึกษาการออกแบบเครื่องมือสื่อสาร ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า ในห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม และเพื่อนำเสนอผลจากการใช้เครื่องมือการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับ ผู้รับบริการชาวพม่าในห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยมุ่งหาแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ลดความขัดแย้งจากการไม่เข้าใจภาษาซึ่งกันและกัน ระหว่าง ภาษาไทยกับภาษาพม่า และส่งเสริมสัมพันธภาพให้เกิดความเข้าใจอันดีในสารที่สื่อทั้งฝ่าย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในงานห้องคลอดกับผู้รับบริการชาวพม่า และผู้รับบริการชาวพม่าสามารถ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ในขั้นตอนของการซักประวัติ ปฏิบัติตนได้ถูกต้อง ตามคำสั่ง ใน ขั้นตอนของการตรวจร่างกายรับใหม่ การปฏิบัติตนถูกต้องตามคำแนะนำในแต่ละระยะการคลอด และสามารถจัดเตรียมเอกสาร ของใช้ที่จำเป็นต้องใช้ภายในห้องคลอด ได้ถูกต้องครบถ้วนตาม คำแนะนำของเจ้าหน้าที่

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi Experiment Research) ผู้วิจัยได้เลือก ศึกษาเฉพาะหญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าที่มารับการบริการในส่วนงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐมเท่านั้น การศึกษาครั้งนี้ได้นำหลักการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Analysis) มากำหนดประชากรในการศึกษา คือ ผู้รับบริการชาวพม่าที่มา คลอดบุตร ที่ห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Deep-Interview) บุคลากรห้องคลอด เกี่ยวกับปัญหาในการสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่า ร่วมกับผลการสังเกตของผู้วิจัย มาวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลสำคัญเพื่อนำมาออกแบบสร้าง แบบ สังเกตพฤติกรรมการสื่อสาร และชุดเครื่องมือการสื่อสารสามพรานโมเดล โดยมีวิธีการสร้าง และทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้ (๑) ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาร สื่อสาร และความขัดแย้ง โดยมุ่งเน้นทางด้านพระพุทธศาสนา และแนวทางทฤษฎีเบอร์โกลแล้ว นำมาเป็นกรอบปัจจัยให้ครอบคลุมกับเนื้อหา และวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาในประเด็น ดังนี้ (๑) แหล่งสาร (communication source) (๒) ผู้เข้ารหัสสาร (encoder) (๓) เนื้อหาข่าวสาร (message) (๔) ช่องสาร (channel) (๕) ผู้ถอดรหัสสาร (decoder) (๖) ผู้รับสาร (communication receiver) (๖) สร้างเครื่องมือการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยแบบสังเกต พฤติกรรมการสื่อสาร และชุดเครื่องมือการสื่อสารสามพราน ซึ่งได้รับการตรวจสอบจาก

ผู้ทรงคุณวุฒิ ปรับแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วนำไปทดลองใช้ (try out) กับหญิงมีครรภ์ ชาวต่างชาติที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนด (๓) นำแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสาร และ ชุดเครื่องมือทางการสื่อสารสามพรานโมเดล ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (๔) วิเคราะห์และ สรุปผลการทดลอง

๕.๑ สรุปผลการทดลอง

จากการศึกษา เครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของไทย : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้ ๑) ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ๒) ผลความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าใน โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนการทดลอง ๓) ผลความเข้าใจในการสื่อสาร ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม หลังการทดลอง ๔) ผลการเปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลอง

๕.๑.๑ ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม อายุ การพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย การมีบุตร และการตั้งครรภ์ จำนวน ๓๐ คน พบว่าผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ส่วนมากมีอายุระหว่าง ๑๘-๓๐ ปี ร้อยละ ๗๖.๗๖ พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย ๑ ปี ร้อยละ ๔๐ รองลงมาคือ ๒ ปี ร้อยละ ๓๓.๓๓ มีบุตรตั้งแต่ ๒ คน ขึ้นไป ร้อยละ ๕๓.๓๓ และตั้งครรภ์ ครั้งที่ ๒ ขึ้นไป ร้อยละ ๖๐

๕.๑.๒ ผลความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า ในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนการทดลอง

ผลการวิเคราะห์ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย ขั้นตอนชักประวัติ (GPAL) คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกายและขั้นตอนการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) โดยภาพรวม อยู่ใน ระดับน้อย ($\bar{X} = ๒.๒๐$, $SD = ๐.๔๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจ ร่างกาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๖๙$, $SD = ๐.๓๐$) รองลงมาคือ

การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) ($\bar{X} = 2.10$, $SD = 0.73$) และ ขั้นตอนชักประวัติ GPAL ($\bar{X} = 2.03$, $SD = 0.41$) ตามลำดับ

๕.๑.๒.๑ ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในขั้นตอนชักประวัติ (GPAL) คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย และขั้นตอนการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) ก่อนการทดลอง

พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐมก่อนการทดลอง อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.03$, $SD = 0.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเข้าใจ ภาวะมีน้ำคร่ำรั่วก่อนมาโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.50$, $SD = 0.51$) รองลงมาคือ ข้อมูลโรคประจำตัวจำนวนบุตรที่ยังมีชีวิต และ จำนวนการตั้งครรภ์ ตามลำดับ สำหรับข้อที่ ๓ ภาวะมีเลือดออกก่อนมาโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.57$, $SD = 0.68$) สอดคล้องกับ **ชัยญวีย์ เชิดชูกิจกุล^๑** ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น ๓ ด้าน คือ ๑. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ๒. ด้านอาคารสถานที่ ๓. ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔๐๘ คน จาก ๑๒ เขต ผลการศึกษายังได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่ไปติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

สรุปภาพโดยรวม การสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่าที่ใช้บริการห้องคลอด ก่อนการทดลองใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร สามพรานโมเดล การสื่อสาร (ภาษามือภาษาใบ้) ที่สามารถเข้าใจได้ง่ายคือ การสอบถามเรื่องการมีภาวะน้ำคร่ำรั่ว ส่วนการเข้าใจการสื่อสารเรื่อง โรคประจำตัว และจำนวนบุตร เจ้าหน้าที่สื่อสารกับชาวพม่าเข้าใจลำบาก

^๑ ชัยญวีย์ เชิดชูกิจกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร”, **ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป)**, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๙, บทคัดย่อ.

๕.๑.๒.๒ ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในคำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกายก่อนการทดลอง

พบว่าความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านคำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกายก่อนการทดลอง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๖๙$, $SD = ๐.๓๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเข้าใจในเครื่องมือแสดงคำสั่งตรวจภายในมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = ๓.๕๐$, $SD = ๐.๗๓$) รองลงมาคือ เครื่องมือแสดงคำสั่งตรวจครรภ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๖๗$, $SD = ๑.๑๘$) สำหรับเครื่องมือแสดงคำสั่งตรวจปัสสาวะ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = ๑.๙๐$, $SD = ๐.๘๔$) สอดคล้องกับ กันยารัตน์ พฤกษ์อุดม ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจของนักบินฯ ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสอบถามสมมติฐานได้พบว่า สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกัมนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด^๒

สรุปภาพโดยรวม การสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่าที่ใช้บริการห้องคลอด ก่อนการทดลองการใช้บัตรภาพสำหรับการสื่อสาร (การใช้ภาษามือภาษาใบ้) ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย คือ การรับคำสั่งในการตรวจร่างกายซึ่งถือว่า ผู้รับบริการชาวพม่าสามารถเข้าใจได้ง่ายต่อการสื่อสารโดยไม่ได้ใช้เครื่องมือ และการสั่งให้ตรวจครรภ์ ซึ่งก็ยังถือว่า สามารถเข้าใจได้ดี แตกต่างกับคำสั่งให้ตรวจปัสสาวะนั้น ผู้รับบริการชาวพม่าไม่สามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง ดังนั้นจำเป็นต้องมีการสร้างเครื่องมือเพื่อให้ผู้รับบริการชาวพม่าได้เกิดความเข้าใจ และปฏิบัติตามได้ถูกต้อง

^๒กันยารัตน์ พฤกษ์อุดม, “ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๘.

๕.๑.๒.๓ ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในคำสั่งเกี่ยวกับการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) ก่อนการทดลอง

พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านคำสั่งเกี่ยวกับการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) ก่อนการทดลอง อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = ๒.๑๐$, $SD = ๐.๗๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเข้าใจในข้อ เครื่องมือแสดงการเตรียมอุปกรณ์ในการคลอดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๐$, $SD = ๑.๐๓$) รองลงมาคือ เครื่องมือแสดงสอบถามประวัติแพ้ยา/อาหาร และเครื่องมือแสดงการแนะนำท่าเบ่งคลอดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = ๒.๑๗$, $SD = ๐.๘๓$) สำหรับข้อเครื่องมือแสดงคำสั่งให้สวนถ่ายอุจจาระ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = ๑.๕๐$, $SD = ๐.๕๑$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นันทนา จิตมุสิก**^๓ ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดระนอง” ผลการวิจัยพบว่า ระดับการปฏิบัติงานบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดระนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้านอยู่ในระดับมากและระดับปานกลาง และความคิดเห็นระดับการปฏิบัติงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดระนอง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยความคิดเห็นของผู้บริหารกับครูผู้สอนในโรงเรียน จำแนกตามเพศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนที่เป็นเพศชายและเพศหญิง จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

สรุปภาพโดยรวม การสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่าที่ใช้บริการห้องคลอด ก่อนการทดลองการใช้บัตรภาพสำหรับการสื่อสาร (ภาษามือภาษาใบ้) ที่สามารถเข้าใจในการรับเข้าเป็นผู้ป่วยนั้น จะเห็นได้ชัดว่าผู้รับบริการชาวพม่า ยังไม่เข้าใจความหมายและไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ให้บริการได้ถูกต้อง ในเรื่องของการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ การแพ้ยา จำนวนการตั้งครรภ์ เป็นต้น ซึ่งโดยวิธีการแก้ปัญหานี้ จึงได้หาวิธีการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับบริการชาวพม่าได้เข้าใจ ต่อไป

^๓นันทนา จิตมุสิก, “การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดระนอง”, *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต*, (สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี, ๒๕๔๖), บทคัดย่อ.

๕.๑.๒.๔ ผลการเปรียบเทียบระดับความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

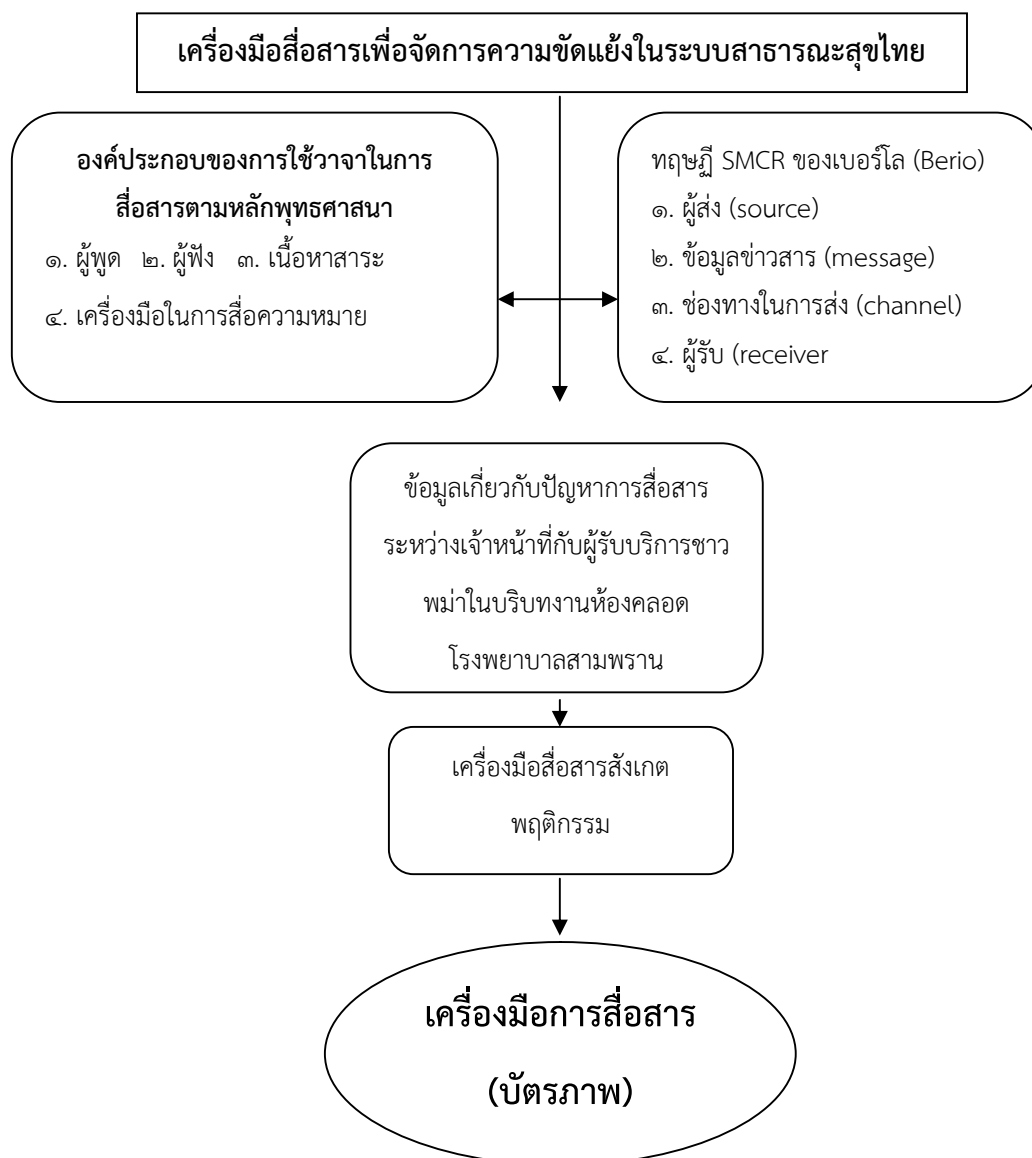
ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม อายุ การพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย การมีบุตร และการตั้งครรรภ์ ของชาวพม่าที่เข้ารับการบริการห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน ก่อนและหลัง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ ๑ ชาวพม่าที่มีอายุต่างกัน มีความเข้าใจการสื่อสารต่างกัน		✓
สมมติฐานที่ ๒ ชาวพม่าที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยระยะเวลาต่างกันมีความเข้าใจการสื่อสารต่างกัน		✓
สมมติฐานที่ ๓ ชาวพม่าที่มีจำนวนบุตรต่างกัน มีความเข้าใจการสื่อสารต่างกัน		✓
สมมติฐานที่ ๔ ชาวพม่าที่มีจำนวนการตั้งครรภ์ต่างกัน มีความเข้าใจการสื่อสารต่างกัน		✓

ตารางที่ ๕.๑ สรุปผลการทดลองสมมติฐานของการวิจัยโดยรวม

๕.๑.๒.๕ บทสรุปองค์ความรู้

บทสรุปองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ที่ได้จากการศึกษาวิจัย เรื่องเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย: กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลองค์ความรู้ในรูปแบบการสื่อสารของเบอโล และการสื่อสารตามหลักอวจนภาษา เพื่อลดความขัดแย้งด้านการสื่อสาร ดังนี้



แผนภาพที่ ๕.๑ แสดงรูปแบบการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้ง ในระบบสาธารณสุข^๔

๕.๑.๓ ผลความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม หลังการทดลอง

ผลการวิเคราะห์ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม หลังการทดลอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = ๔.๓๖$, $SD = ๐.๔๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันใน

^๔ วิเคราะห์จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและกระบวนการวิจัย โดย ผู้วิจัย

ระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ ทองคำ^๕ ได้วิจัยเรื่อง สภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิ
บ ๑ ๓

ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี ผลวิจัยพบว่า ๑) ผู้บริหารโรงเรียน
ส่วนใหญ่บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหลัก ส่วนใหญ่
บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมากเกือบทุกหลักยกเว้นหลักคุณธรรม บริหารงาน
ตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมากที่สุด ๒) ผู้บริหารโรงเรียนเกือบทุกคุณลักษณะและ
สถานภาพส่วนใหญ่ บริหารตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมาก ยกเว้นผู้บริหารโรงเรียนที่มี
คุณวุฒิทางการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมากที่สุด

สรุปภาพโดยรวม การสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่าที่ใช้บริการห้องคลอด หลัง
การทดลองใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร สามพรานโมเดล เป็นวิธีการที่สามารถให้ผู้รับบริการชาวพม่า
เข้าใจคำสั่งและการสื่อสารได้เป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ได้ชัดเจนกว่า
การสื่อสารในรูปแบบเดิมที่เคยใช้ (การสื่อสารภาษาใบ้ภาษามือ) ทำให้เจ้าหน้าที่ และ
ผู้รับบริการชาวพม่าเข้าใจกันเป็นอย่างดี ลดความขัดแย้งด้านการสื่อสาร ช่วยต่อการปฏิบัติงาน
อย่างเห็นได้ชัดเจน

**๕.๑.๓.๑ ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาว
พม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในขั้นตอนชักประวัติ (GPAL) คำสั่ง
เกี่ยวกับการตรวจร่างกาย และขั้นตอนการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) หลังการทดลอง**

พบว่าความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าใน
โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม หลังการทดลองโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = ๔.๓๑$,
 $SD = ๐.๔๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เครื่องมือแสดงภาวะมีน้ำคร่ำก่อนมาโรงพยาบาล
และเครื่องมือแสดงข้อมูลโรคประต้วมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันในระดับดีมาก ($\bar{X} = ๔.๓๗$, $SD =$
 ๐.๔๙) รองลงมาคือ เครื่องมือแสดงจำนวนการตั้งครรภ์ เครื่องมือแสดงการมีเลือดออกก่อนมา
โรงพยาบาล ตามลำดับ สำหรับเครื่องมือแสดงจำนวนบุตรที่ยังมีชีวิต มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} =$
 ๔.๒๐ , $SD = ๐.๔๑$) แต่ก็มี ความเข้าใจในการสื่อสารในระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภ

^๕ สุวรรณ ทองคำ, “สภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการ
ประถมศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี), ๒๕๕๕

ศิลป์ ไทยปรีชา^๖ ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม โดยการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคล ใช้ลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการที่ธนาคารฯ จำนวน ๔๐๐ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการศึกษาได้พบว่า ลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการของธนาคารฯ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านได้พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงาน อยู่ในระดับพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และด้านบริการเป็นอันดับ สุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาและรายได้ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .๐๕ ส่วนด้านเพศ อายุและอาชีพพบว่าไม่แตกต่างกัน

สรุปภาพโดยรวม การสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่าที่ใช้บริการห้องคลอด หลังการ ทดลองใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร สามพรานโมเดล ในการสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่า ในขั้นตอน การซักประวัติ ในทุกคำสั่ง หรือเป็นข้อคำถาม เช่น ภาวะมีน้ำคร่ำรั่วก่อนมาโรงพยาบาล ภาวะมี เลือดออกก่อนมาโรงพยาบาล และการมีจำนวนบุตรนั้น จะเห็นได้ชัดเจนว่า เมื่อผู้รับบริการชาว พม่าเห็นภาพในชุดเครื่องมือสื่อสาร สามพรานโมเดล แล้ว สามารถตอบได้ทันที และสามารถ ปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง โดยการสื่อสาร เช่น ยกนิ้ว หรือชี้ที่ภาพ แสดงให้เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการได้ทราบอย่างง่าย

๕.๑.๓.๒ ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการบริการชาว พม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ใน คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย หลังการ ทดลอง

พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการบริการชาวพม่า ในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านคำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย หลังการทดลอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = ๔.๓๒$, $SD = ๐.๔๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเข้าใจเครื่องมือสื่อสารทั้ง ๓ ข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ซึ่งอยู่ในระดับดีทุกข้อ สอดคล้อง กับงานวิจัยของ **ฤกษ์ชัย พันทองคำ**^๗ ได้ทำงานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างข้าราชการสำนักข่าวกรอง

^๖ ศุภศิลป์ ไทยปรีชา, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม”, **ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป)**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), ๒๕๔๘.

^๗ ฤกษ์ชัย พันทองคำ, “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ”, **ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘), บทคัดย่อ.

แห่งชาติ มีความพึงพอใจในการทำงานค่อนข้างสูง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าด้านอื่นๆ ในการทดสอบสมมติฐาน เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ ระดับชั้นทางราชการและสายงานตำแหน่งปัจจุบันต่างมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปภาพโดยรวม การสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่า ที่ใช้บริการห้องคลอด หลังการทดลองการใช้ชุดเครื่องมือสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่าในเรื่องของการตรวจสภาพร่างกาย ผู้รับบริการชาวพม่าสามารถปฏิบัติตามได้เป็นอย่างดี ตามที่เจ้าหน้าที่แสดงบัตรภาพและให้ปฏิบัติตาม

๕.๑.๓.๓ ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในคำสั่งเกี่ยวกับการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) หลังการทดลอง

พบว่าความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านคำสั่งเกี่ยวกับการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) หลังการทดลอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เครื่องมือแสดงการแนะนำท่านนอนรอคลอด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.57$, $SD = 0.50$) รองลงมา คือ เครื่องมือแสดงคำสั่งให้สวนถ่ายอุจจาระ เครื่องมือแสดงการแนะนำท่าเบ่งคลอด และเครื่องมือแสดงสอบถามประวัติแพ้ยา/อาหาร ตามลำดับ สำหรับเครื่องมือแสดงคำสั่งเปลี่ยนเสื้อผ้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.45$) แต่ก็มีระดับความเข้าใจในระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปรีชา มีบุญ**^๔ ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมนักเรียนจากการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานกิจการนักเรียนตามความคิดเห็นของครูในสถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานช่วงชั้นที่ ๓ - ๔ ในจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ๑) พฤติกรรมนักเรียนจากการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานกิจการนักเรียนตามความคิดเห็นของครูในสถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานช่วงชั้นที่ ๓ - ๔ ในจังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

^๔ ปรีชา มีบุญ. “การศึกษาพฤติกรรมนักเรียนจากการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานกิจการนักเรียนตามความคิดเห็นของครู ในสถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ ๓ - ๔ จังหวัดระยอง”, *วิทยานพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี), ๒๕๕๙. บทคัดย่อ.

สรุปภาพโดยรวม การสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่าที่ใช้บริการห้องคลอด หลังการทดลองการใช้ชุดเครื่องมือสื่อสารในเรื่องการรับผู้ป่วยภายใน ซึ่งหลังจากที่ได้ศึกษาข้อมูลและปัญหาที่เกิดขึ้นให้สถานที่ให้บริการ (ห้องคลอด) จึงได้คิดค้นบัตรภาพ เพื่อใช้ในการสื่อสารแก้ไขปัญหาคำถามไม่เข้าใจของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทำให้ง่ายต่อการสื่อสารเป็นอย่างยิ่ง เห็นได้จากผลการทดลองใช้ชุดเครื่องมือสื่อสารนี้ ผู้รับบริการชาวพม่าสามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้ในระดับดี

๕.๑.๔ ผลการเปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลอง

๕.๑.๔.๑ เปรียบเทียบ

พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลอง โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ($t = -๑๗.๐๒$, $p\text{-value} = ๐.๐๐๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 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 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อำนาจ พิรุณสาร**^๙ ที่พบว่าความเสมอภาค ความเท่าเทียม และความเป็นธรรมในการได้รับการปฏิบัติ ถูกทอดทิ้งทางด้านการศึกษาและรายได้ต่อเดือนเป็นตัวปิดกั้น นำไปสู่การเกิดระดับความพึงพอใจในการได้รับการให้บริการด้านต่างๆ แตกต่างกัน และงานวิจัยของ **เฉลิม เทียงสงค์**^{๑๐} ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการบริหาร ตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒ ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .๐๕

สรุปภาพโดยรวม การสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่าที่ใช้บริการห้องคลอด ก่อนและหลังการทดลองใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร สามพรานโมเดล ซึ่งความเข้าใจในการสื่อสาร

^๙ อำนาจ พิรุณสาร, “ความเสมอภาคในมุมมองของผู้ขึ้นทางสังคม : กรณีพระนักวิชาการทางพระพุทธศาสนาในสังคมไทย” **ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนสังคม)**, (คณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ๒๕๔๙), หน้า ๙๘ - ๙๙.

^{๑๐} เฉลิม เทียงสงค์. “การศึกษาพฤติกรรมการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต ๒”, ๒๕๔๙. บทคัดย่อ.

ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมาก โดยก่อนการทดลองใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร สามพราน โมเดล (สื่อสารโดยภาษาใบ้ภาษามือ) ผู้รับบริการชาวพม่า ไม่ค่อยเข้าใจคำสั่ง หรือการสื่อสารที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในห้องคลอด สั่งให้ปฏิบัติหรือการซักถามข้อมูลต่างๆ แต่เมื่อนำชุดเครื่องมือสื่อสาร สามพรานโมเดลมาใช้แทนการสื่อสารด้วยภาษาใบ้ภาษามือ ผู้รับบริการชาวพม่า สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง จึงทำให้ง่าย และสะดวกต่อการเก็บข้อมูลและให้การพยาบาล

๕.๑.๔.๒ เปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม หลังการทดลอง ตามตัวแปรอายุ

พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรอายุ โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ($t = -๒.๖๑๙$, $p\text{-value} = ๐.๐๑$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ สอดคล้องกับ **สยมพร ปุญญาคม**^{๑๑} ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง “การบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) กับหลักพุทธศาสนา” ได้กล่าวว่า บทพิสูจน์ที่สำคัญของการสร้างระบบการปกครองที่ดี ไม่อาจอาศัยคุณสมบัติเป็นคนดีอย่างเดียวมาเป็นผู้บริหารบ้านเมืองได้อีกต่อไป หากคนดีไม่ยึดหลักการปกครองโดยธรรมอย่างเต็มเปี่ยมด้วยศรัทธามั่นคง การปกครองที่ดีไม่ได้อยู่ที่กลไกการปกครอง ระบบการปกครองหรือวิธีการปกครอง หากแต่เน้นที่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่จะบรรลุ นั่นคือความเป็นธรรมในแผ่นดิน การมีจิตสำนึกของผู้นำผู้มีอำนาจทางคุณธรรม รูปแบบหรือกลไกปกครองจะเป็นอย่างไรก็ได้ แต่กลไกนั้นจะต้องใช้อำนาจโดยมีธรรมะเป็นสรณะ ซึ่งแตกต่างกับตะวันตกที่เป็นระบบการปกครองที่ดีโดยเป็นระบบประชาธิปไตยด้วยวิธีการเน้นสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลเป็นหลัก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี**^{๑๒} ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของ

^{๑๑} สยมพร ปุญญาคม, “การบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) กับหลักพระพุทธศาสนา”, สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๑), หน้า ๑๖๒.

^{๑๒} วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขานโยบายสาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘) หน้า ๔๑.

สำนักงานเขตราชเทวี โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน ๑๘๘ คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

สรุปภาพโดยรวม การสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่าที่ใช้บริการห้องคลอด ก่อนและหลังการทดลองใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร สามพรานโมเดล ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยรวม ตามตัวแปรจำแนกอายุ ในช่วงก่อนการใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร สามพรานโมเดล (สื่อสารโดยภาษาใบ้ภาษามือ) มีความเข้าใจแตกต่างกันคือ ผู้ที่มีอายุน้อยจะมีความเข้าใจด้านการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า และหลังจากที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเปลี่ยนการสื่อสารเป็นการใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร สามพรานโมเดล สื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่าทำให้ อายุของผู้ป่วยไม่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร เพราะ เมื่อผู้ป่วยเห็นบัตรภาพ จะสามารถสื่อความเข้าใจในการรวมได้เป็นอย่างดี

๕.๑.๔.๓ เปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม หลังการทดลอง ตามตัวแปรการพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย

พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรการพักอาศัยอยู่ในประเทศไทยที่ต่างกัน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ($F=๖.๕๘๔$, $p\text{-value} = ๐.๐๐๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๑ ($F=๕.๙๙๙$, $p\text{-value} = ๐.๐๐๗$, $F=๕.๙๔๕$, $p\text{-value} = ๐.๐๐๗$, $F=๕.๖๒๕$, $p\text{-value} =$

๐.๐๐๙) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ อัทธพันธ์^{๑๓} ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง “หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร” การเปรียบเทียบการใช้หลักธรรมาภิบาล ระหว่างผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร พบว่า มีการใช้หลักธรรมาภิบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

สรุปภาพโดยรวม การสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่าที่ใช้บริการห้องคลอด ก่อนและหลังการทดลองใช้ชุดเครื่องมือสื่อสารสามพรานโมเดล (บัตรภาพสำหรับการสื่อสาร) ซึ่งความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยรวมตามตัวแปร จำแนกตามจำนวนการอาศัยอยู่ในประเทศไทย ในช่วงก่อนการใช้ชุดเครื่องมือสื่อสารสามพรานโมเดล (สื่อสารโดยภาษาใบ้ภาษามือ) มีความเข้าใจแตกต่างกันคือ ผู้รับบริการชาวพม่าที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยที่พอฟังภาษาไทยเข้าใจจะสามารถเข้าใจการสื่อสารได้บ้าง ต่างจากผู้รับบริการชาวพม่าที่เพิ่งเข้ามาอาศัยในประเทศไทย จะไม่สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้ ทำให้เกิดปัญหาขัดขัดแย้งด้านการสื่อสารอย่างยิ่ง และเมื่อนำชุดเครื่องมือสื่อสารสามพรานโมเดล เข้ามาใช้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่า จะเห็นได้ว่าจำนวนปีที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารแต่อย่างไร

ดังนั้น เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่เกี่ยวกับความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรการพักอาศัยอยู่ในประเทศไทยผู้วิจัยจึงทำการทดสอบต่อไป โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) ซึ่งได้ผลดังนี้

๕.๑.๔.๓.๑ เปรียบเทียบรายคู่ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรการพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย ในด้านขั้นตอนชักประวัติ GPAL คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) โดยรวม

พบว่า ผู้รับบริการชาวพม่าที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย จำนวน ๑ ปี คู่ความเข้าใจในการสื่อสารในขั้นตอนชักประวัติ การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) และ โดยรวม ต่ำ

^{๑๓} ชัยวัฒน์ อัทธพันธ์, หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร, (กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๔), หน้า ๓๖.

กว่า ผู้รับบริการบริการชาวพม่าที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย จำนวน ๒ ปี และ ๓ ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ สำหรับคำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **กำพล ทับทิมไทย**^{๑๔} ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองอำนวยการศึกษา กองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ พบว่า โดยภาพรวมข้าราชการตำรวจ กองอำนวยการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ปัจจัยที่สำคัญให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ อายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ ชั้น ยศ และรายได้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนที่พม่าอาศัย ตำแหน่งและวุฒิการศึกษา ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สรุปภาพโดยรวม การสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่าที่ใช้บริการห้องคลอด ก่อนและหลังการทดลองใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร สามพรานโมเดล ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยรวม ตามตัวแปรจำแนกตามจำนวนปีที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย จะเห็นได้ว่า ไม่ได้มีผลต่อการสื่อสารแต่อย่างใด เมื่อนำชุดเครื่องมือสื่อสารสามพรานโมเดล มาใช้เพื่อสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่า

๕.๑.๔.๓.๒ เปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรการมีบุตร

พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรการมีบุตร โดยรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ($t = -0.064$, $p\text{-value} = 0.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับเป็นผู้ป่วยใน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ($t = -0.461$, $p\text{-value} = 0.04$) ส่วนด้านอื่นๆ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **กัลยลักษณ์**^{๑๕} ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายการพาณิชย์ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการ

^{๑๔} กำพล ทับทิมไทย, “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองอำนวยการศึกษา กองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ”, **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๓), หน้า ๔๖.

^{๑๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๖.

ทำงาน อายุและอายุงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพศมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปภาพโดยรวม การสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่าที่ใช้บริการห้องคลอด ก่อนและหลังการทดลองใช้ชุดเครื่องมือสื่อสารสามพรานโมเดล ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยรวม ตามตัวแปรจำแนกจำนวนการมีบุตร เมื่อนำชุดเครื่องมือสื่อสารสามพรานโมเดล มาใช้สื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่า ผู้ที่มีบุตรน้อยคน และมีบุตรมากคน ไม่มีผลต่อการสื่อสารด้วยการใช้ชุดเครื่องมือสื่อสารสามพรานโมเดล สามารถทำตามคำสั่งที่ทางเจ้าหน้าที่ได้สั่งให้ทำตามได้

๕.๑.๔.๓.๓ เปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปร จำนวนการตั้งครรภ์

พบว่า ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรการตั้งครรภ์ โดยรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ($t = -0.459$, $p\text{-value} = 0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) และ ขั้นตอนชักประวัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ($t = -0.828$, $p\text{-value} = 0.01$ และ $t = -0.598$, $p\text{-value} = 0.04$ ตามลำดับ) สำหรับด้านคำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงกษา พุทธรักษ์^{๑๖} ได้ศึกษาถึงการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นสหกรณ์การเกษตรทั้งหมด ๔ สหกรณ์ จำนวน ๓๖๗ คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาได้พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุมากกว่า ๕๐ ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกหรือทำงานกับสหกรณ์มากกว่า ๑๕ ปี มีวัตถุประสงค์ในการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เพื่อกู้เงินไปจ่ายหนี้สินเดิม ในส่วนของการมีความรู้ความเข้าใจในหลักการ และวิธีการสหกรณ์โดยภาพรวมสมาชิกมีความเข้าใจ แต่ยังคงไม่มีความเข้าใจว่าใคร

^{๑๖} พงกษา พุทธรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐.

เป็นเจ้าของสหกรณ์ ในระดับการปฏิบัติในด้านการบริหารจัดการสหกรณ์ทุกข้อมีระดับการปฏิบัติมาก โดยมีระดับของการปฏิบัติในเรื่องมีการกำหนดวิธีควบคุมตรวจสอบดูแลการเก็บรักษาเอกสารด้านการเงินการบัญชีและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด

สรุปภาพโดยรวม การสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่าที่ใช้บริการห้องคลอด ก่อนและหลังการทดลองใช้ชุดเครื่องมือสื่อสารสามพรานโมเดล ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยรวมตามตัวแปรจำนวนการตั้งครรภ์ การสื่อสารด้วยชุดเครื่องมือสื่อสารสามพรานโมเดล ผู้รับบริการชาวพม่าทั้งที่ตั้งครรภ์แรก และเคยมีประสบการณ์ตั้งครรภ์มาก่อนหน้านี้ สามารถมองภาพออก และสามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี ถูกต้อง และสะดวกรวดเร็วกว่าเดิมที่เคยสื่อสารด้วยการใช้ภาษาใบ้และภาษามือ

๕.๒ อภิปรายผล

๕.๒.๑ ผลการเปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลองต่างกัน

ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลองต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่า ชุดเครื่องมือสื่อสารที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อทดลองใช้ในการสื่อสาร มีภาพประกอบที่เข้าใจง่าย เมื่อเจ้าหน้าที่ทำการสาธิตภาพผู้รับบริการเข้าใจสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ **รศ. ดร.สุสัณหา ยิ้มแย้ม^{๑๗}** เรื่องการพัฒนาระบบการสื่อสารสุขภาพด้านอนามัยเจริญพันธุ์สำหรับแรงงานข้ามชาติไทใหญ่ ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่าผลการวิจัยทำให้เกิดการพัฒนาระบบสื่อสารสุขภาพด้านอนามัยเจริญพันธุ์สำหรับแรงงานข้ามชาติไทใหญ่เกิดนักสื่อสารสุขภาพไทใหญ่ที่มีความตระหนักและมีความรู้พื้นฐานด้านการดูแลสุขภาพด้านอนามัยเจริญพันธุ์และมีพลังในการขับเคลื่อนในการดำเนินงานด้านสุขภาพให้กระจายไปยังกลุ่มเป้าหมายอย่างสร้างสรรค์และทั่วถึงและยังยื่นอีกทั้งสถานการณ์ความเจ็บปวดประสบการณ์การการคลอด การมีภาวะทางอารมณ์และความแตกต่างของสิ่งแวดล้อมที่คุ้นเคยล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้และพฤติกรรมการแสดงออกของผู้รับบริการชาวพม่าที่มาคลอด

^{๑๗} รศ. ดร.สุสัณหา ยิ้มแย้ม,วารสารการวิจัยเชิงพื้นที่ “การพัฒนาระบบการสื่อสารสุขภาพด้านอนามัยเจริญพันธุ์สำหรับแรงงานข้ามชาติไทใหญ่” ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๔, คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๕, หน้า ๗๗-๙๐.

กล่าวคือ หากกำลังอยู่ในสภาวะเจ็บครรภ์ย่อมเกิดความกลัว ความกังวลเกี่ยวกับการคลอดเป็นปกติ การถ่ายทอดข้อมูลใดๆให้กับบุคคลอื่นแม้สื่อสารกันด้วยภาษาของตนเองก็อาจยังถ่ายทอดได้ไม่ชัดเจน เหตุเพราะถูกรบกวนจากภาวะการเจ็บครรภ์ หากเมื่อใดก็ตาม ต้องสื่อสารด้วยภาษาที่ไม่คุ้นเคย พูดและฟังไม่เข้าใจควบคู่ไปพร้อมกับปัจจัยใดก็ตามดังที่เอ่ยข้างต้น การถ่ายทอดข้อมูลย่อมเป็นไปด้วยความลำบากยิ่งนัก ฉะนั้น ความแตกต่างทางภาษา การไม่เข้าใจภาษา ถือเป็นอุปสรรคสำคัญยิ่งของการสื่อสาร เมื่อผู้รับบริการทางการคลอดชาวพม่าที่ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาไทย และเจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถสื่อสารภาษาพม่า การซักถามข้อมูลสำคัญต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการคลอด รวมทั้งการแจ้งการปฏิบัติตนในแต่ละระยะการคลอดเป็นไปด้วยความยากลำบาก เจ้าหน้าที่ต้องกล่าวซ้ำๆเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ ก่อให้เกิดความเครียดทั้งผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ แต่เมื่อมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ช่วยให้เข้าใจความหมายในสิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อลดบทบาทภาษาพูด สื่อสารด้วยภาพที่บอกถึงสิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการ ทั้งสิ่งของอุปกรณ์การคลอดที่เจ้าหน้าที่ต้องการอย่างชัดเจน พร้อมด้วยภาษาพม่าสั้นๆกระชับ ส่งเสริมให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการเห็นภาพแล้วมีปฏิกิริยาตอบสนองไปในทิศทางที่เจ้าหน้าที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วขึ้น ลดภาวะความเครียดทั้งกับผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่

๕.๒.๒ ผลเปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลองตามตัวแปรอายุมีความแตกต่างกัน

ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรอายุ โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่า เครื่องมือสื่อสารที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีภาพประกอบที่ปฏิบัติตามง่ายร่วมกับ อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ซึ่งวุฒิภาวะทางอารมณ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญศรี จิงธนาเจริญเลิศ และภัชญา ธงศิลา^{๑๔} เรื่องความรู้ ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากร ต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี จุดประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี ต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามอายุ ตำแหน่งตามสายบังคับบัญชา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน“ผลการวิจัยพบว่าบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความรู้ ความเข้าใจ และการ

^{๑๔} เพ็ญศรี จิงธนาเจริญเลิศและภัชญา ธงศิลา,วารสารการวิจัยเชิงพื้นที่ “ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากร ต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี” ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๓, วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี, ๒๕๕๔, บทคัดย่อ.

มีส่วนร่วมประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับสูง ระดับคะแนนเฉลี่ยของความรู้ ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ขึ้นอยู่กับอายุ และตำแหน่งงานตามสายบังคับบัญชา คะแนนเฉลี่ยความรู้ ความเข้าใจในช่วงอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ($t = ๒.๑๗๕๐, p < .๐๕$)”

๕.๒.๓ ผลเปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลอง ตามตัวแปรการพักอาศัยอยู่ในประเทศไทยมีความแตกต่างกัน

ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรการพักอาศัยอยู่ในประเทศไทยที่ต่างกัน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความแตกต่างทั้งภาษาและสังคมสิ่งแวดล้อม กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้อยู่รอดในสังคมที่แตกต่าง สิ่งแรกที่ต้องเรียนรู้คุ้นเคยคือภาษาที่แตกต่าง เพราะการเข้าใจภาษาเป็นหนทางไปสู่การเข้าใจสิ่งอื่นๆตามมา ยิ่งอาศัยอยู่นานเท่าไรย่อมปรับตัวคุ้นเคยกับภาษามากขึ้น กรณีระหว่างผู้รับบริการชาวพม่าที่เพิ่งเข้ามาอาศัยในประเทศไทยกับผู้รับบริการชาวพม่าที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยมานานกว่ามาตลอด แม้ยังพูดภาษาไทยไม่ได้แต่ผู้รับบริการชาวพม่าที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยมานานกว่า ย่อมฟังเข้าใจและสามารถมีปฏิกิริยาตอบสนองตามที่เจ้าหน้าที่ห้องคลอดสื่อสารได้ดีกว่าเพราะฉะนั้นระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทยมีผลต่อความเข้าใจการสื่อสารด้วยภาษาไทย สอดคล้องกับวิจัยของ ศิริพร มณีชูเกตุ^{๑๙} เรื่องภาวะการเปลี่ยนภาษาและการดำรงภาษาไทยถิ่นเหนือพลัดถิ่นกับการสลายเส้นแบ่งและการลากเส้นแบ่งใหม่สรุปว่าเมื่อคนมีการย้ายถิ่นฐานย่อมมีการปรับตัวให้เข้ากับภาษาถิ่น เพื่อสามารถสื่อสารกับคนในถิ่นที่ไปอาศัยได้และสามารถใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้

๕.๒.๔ ผลเปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลองตามตัวแปรการมีบุตรมีความแตกต่างกัน

ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรการมีบุตร โดยรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่าการมีบุตรหมายถึงประสบการณ์ที่เคยผ่านการคลอด ยังมีบุตร

^{๑๙} ศิริพร มณีชูเกตุ, “ภาวะการเปลี่ยนภาษาและการดำรงภาษาไทยถิ่นเหนือพลัดถิ่นกับการสลายเส้นแบ่งและการลากเส้นแบ่งใหม่”, วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีที่ ๖, ฉบับที่ ๓ (กันยายน-ธันวาคม ๒๕๕๒), หน้า ๘๗-๑๐๖.

มากเท่าที่ย่อมคุ้นเคยในการเตรียมตัวและปฏิบัติตัวในการคลอดมากเท่านั้น ส่งผลให้ผู้มารับบริการชาวพม่าที่มีบุตรมาแล้วหลายคนคุ้นเคยเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในการคลอดทั้งเรื่องการเตรียมตัว การปฏิบัติตนในแต่ละระยะการคลอด แม้จะไม่เข้าใจภาษาที่เจ้าหน้าที่ห้องคลอดสื่อสาร แต่จากประสบการณ์ร่วมกับมีเครื่องมือสื่อสารเป็นแผ่นภาพพร้อมระบุเป็นภาษาพม่า ย่อมช่วยให้ผู้มารับบริการชาวพม่าที่มีบุตรหลายคนมีพฤติกรรมตอบรับได้ตรงตามเจ้าหน้าที่ที่ต้องการสื่อได้รวดเร็วกว่าผู้ที่ไม่เคยผ่านการมีบุตรสอดคล้องกับการศึกษาของ **เมอร์เซอร์**^{๒๐} พบว่ามารดาครรภ์แรกที่มีประสบการณ์ในการคลอดทางด้านบวกจะลดความวิตกกังวล และความซึมเศร้าในระยะหลังคลอด แต่ถ้ามารดาได้รับรู้ประสบการณ์ด้านลบ จะรู้สึกว่าการคลอดเป็นสิ่งที่น่ากลัว เจ็บปวดทรมาน ขาดความเชื่อมั่นในตนเองและไม่พึงพอใจในตนเอง

๕.๒.๕ ผลเปรียบเทียบความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลองตามตัวแปรการตั้งครรภ์มีความแตกต่างกัน

ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามตัวแปรการตั้งครรภ์ โดยรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่าประสบการณ์หมายถึงสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เคยประสบผ่านมาแล้ว การที่บุคคลเคยผ่านสถานการณ์ใดๆหลายครั้ง ย่อมคลายความตื่นตระหนกต่อสถานการณ์นั้นๆมากกว่าผู้ที่ไม่เคยผ่านสถานการณ์นั้นๆมาก่อน ประสบการณ์จะช่วยให้เกิดความคุ้นเคยในการปฏิบัติตัว เช่นเดียวกับผู้มารับบริการชาวพม่าที่เคยมีประสบการณ์ตั้งครรภ์ แม้ไม่สามารถสื่อสารโต้ตอบเจ้าหน้าที่เป็นภาษาไทยได้ แต่พอจะรู้และสามารถปฏิบัติตนตามที่เจ้าหน้าที่ต้องการได้ดีกว่าผู้ที่ไม่เคยตั้งครรภ์มาก่อน ยังมีประสบการณ์การตั้งครรภ์มากเท่าใดก็สามารถคาดเดาสิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องการคลอดบุตรได้ดีเท่านั้น และถ้ามีเครื่องมือที่ช่วยสื่อสารเป็นแผ่นภาพย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการชาวพม่าเข้าใจในสิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อและปฏิบัติตนตามได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับ **ดร.ดารุณี จันญาไชย และคณะ**^{๒๑} กล่าวว่า การตั้งครรภ์ และการคลอดเป็นประสบการณ์ที่สำคัญช่วงชีวิตของสตรี ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางร่างกายและจิตใจ อารมณ์ และสังคม และจัดเป็นภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นตามขั้นตอนการพัฒนาการของชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียดของมารดา โดยเฉพาะมารดาครรภ์แรกที่ไม่มีประสบการณ์ของการคลอดมา เนื่องจากไม่สามารถคาดเดาได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นกับตน และเกิดขึ้นกับบุตร

^{๒๐} Mercer, R.T. Relationship of the birth experience to the late mothering behavior. J Nurse-Midwifery. 1988: 204-11.

^{๒๑} ดารุณี จันญาไชย และคณะ, ผลของการพยาบาลแบบสนับสนุนประคับประคองในระยะคลอด ต่อความเครียด และการรับรู้ประสบการณ์การคลอดของมารดาครรภ์แรก โรงพยาบาลพระอาจารย์พัน อาจารย์โร, วารสารสภาพยาบาล, ปีที่ ๒๘ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-มีนาคม ๒๕๕๖) : ๑๐๐-๑๐๙.

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา “เครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของไทย : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม” ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับผู้รับบริการที่เป็นชาวพม่า และชาวต่างชาติ เพื่อสะดวกกับการสื่อสาร และเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดความเรียบร้อยต่อระบบสาธารณสุขต่อไป

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา “เครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของไทย : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม” ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับผู้รับบริการที่เป็นชาวพม่า และชาวต่างชาติ เพื่อสะดวกกับการสื่อสาร และเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดความเรียบร้อยต่อระบบสาธารณสุขต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

๑) ข้อจำกัดในการวิจัย

(๑) เครื่องมือสื่อสารยังไม่รัดกุม ไม่สามารถสื่อได้ทุกกระบวนการที่ต้องการ ในกรณีที่ผู้ป่วยอยู่ในภาวะเจ็บปวดอย่างรุนแรง ไม่มีสติรับรู้การสื่อสาร จึงต้องมีการปรับกระบวนการให้เหมาะสม

(๒) ข้อจำกัดของบัตรภาพที่ใช้ในการสื่อสาร จะใช้ในกรณีที่เป็นภาษาพม่า จึงจำเป็นต้องมีการดำเนินการปรับปรุงเพิ่มขีดจำกัดของภาษาต่างชาติ ภาษาอื่นๆ เพื่อให้ครอบคลุม

๒) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(๑) กระทรวงสาธารณสุขควรนำไปพัฒนาเพื่อใช้ในรูปแบบApplication ใน Smart Phone หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อสะดวกแก่การปฏิบัติงาน

(๒) เจ้าหน้าที่ต้องพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง ในการนำเสนอชุดเครื่องมือสื่อสารสามพรานโมเดล ในการสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างชาติ ชาติอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาพม่า

(๓) ควรปรับปรุงให้ใช้ได้หลากหลายภาษา

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของไทย ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า และชาวต่างชาติ ถือได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ซึ่งต้องให้บริการกับชาวต่างชาติเป็นอย่างดี ในกรณีที่ทั้งชาวต่างชาติ และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถจะสื่อสารกันได้เพื่อให้การดำเนินงานไปได้อย่างมีระเบียบและดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

๑. พยาบาลวิชาชีพกับการพัฒนาองค์ความรู้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างชาติ
๒. การพัฒนารูปแบบการสื่อสารกับชาวต่างชาติ เชิงพุทธบูรณาการ
๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวพม่าต่อชุดสื่อสารสามพรานโมเดลโดยศึกษาในเชิงปริมาณ