

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารของมนุษย์มีขึ้นพร้อมๆ กับชีวิตมนุษย์ การติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันเกิดขึ้นและได้รับการพัฒนามาตลอดเวลา จากสมัยเริ่มแรกจนกระทั่งปัจจุบัน การสื่อสารในสมัยโบราณหรือในสมัยปัจจุบันมิได้มีความแตกต่างกันในด้านจุดมุ่งหมายเลย กล่าวคือ คนเราสื่อสารกันก็เพื่อสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นระหว่างกัน การสื่อสารเป็นการสื่อความคิดของคนหนึ่ง (หรือกลุ่มหนึ่ง) เพื่อจะให้คนอื่นอีกคนหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งรู้ว่าเขาต้องการบอกอะไร วิธีในการสื่อสารได้รับการพัฒนามาตลอดและมีความยุ่งยาก ซับซ้อนมากขึ้น โดยเฉพาะในสังคมปัจจุบันซึ่งได้มีการสร้างเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ มากมาย เพื่อนำมาเป็นสิ่งที่ช่วยทำหน้าที่ในการสื่อสาร เราในฐานะที่เป็นมนุษย์ที่ต้องใช้การสื่อสารกันอยู่เกือบตลอดเวลา จึงต้องศึกษาถึงเรื่องราวเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อนำความรู้มาปรับปรุงการสื่อสารของเราให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในพื้นที่ที่เกิดปัญหา<sup>๑</sup>

การสื่อสารเริ่มจากผู้พูดสู่ผู้ฟัง เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน วาจาเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เพราะวาจาเป็นกระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับการดำรงชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ได้ต่อสู้กับธรรมชาติและดิ้นรนเพื่อการมีชีวิตอยู่รอดโดยใช้การสื่อสารด้วยการพูดเป็นเครื่องมือช่วยให้ทำสิ่งต่างๆ ดังจะเห็นได้จากคำสอนที่เกี่ยวกับการพูดที่แสดงหลักธรรมในด้านพฤติกรรมที่แต่ละคนแสดงออกต่อกัน ต้องรู้จักสำรวมในการพูด พูดสุภาพอ่อนหวาน พูดคุยกันด้วยความรักความเมตตาต่อกัน เพื่อสร้างมิตรไมตรีต่อกัน เพื่อให้ถ้อยคำเป็นที่น่าเชื่อถือได้ เพื่อให้อยู่ร่วมกันเป็นหมู่เป็นคณะอย่างสงบสุข และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้<sup>๒</sup>

มนุษย์มีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องอยู่ด้วยกันเป็นหมู่คณะ มนุษย์ต่างจากสัตว์อื่นเพราะรู้จักไตร่ตรองด้านหลักแห่งเหตุผลด้วยสติสัมปชัญญะและมีอิทธิพลที่ลึกซึ้งกับ

---

<sup>๑</sup> มณฑล ใบบัว, *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร*, (กรุงเทพมหานคร:โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๑.

<sup>๒</sup> พระสมชาย ปโยโค (ดำเนิน), *วิจัยเรื่อง“การประยุกต์ใช้สัมมาวาจาเพื่อการบริหารงานของผู้นำ”ในพุทธธรรมกับการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ*, พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส บรรณาธิการ, (กรุงเทพมหานคร: ๒๑ เซ็นจูรี, ๒๕๕๔) : หน้า ๔.

องค์ประกอบต่างๆ มีจิตสำนึกรับผิดชอบชีวิต ใช้ชีวิตที่สอดคล้องกับธรรมชาติ แต่ถ้าใช้ชีวิตไม่สอดคล้องกับธรรมชาติไม่อาจถือว่าเป็นการใช้ชีวิตที่ถูกต้อง<sup>๓</sup> จำเป็นจะต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทั้งในด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี เมื่ออยู่ร่วมกันเป็นสังคมใหญ่และมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันอยู่ตลอดเวลาถ้าหากไม่สามารถจะบริหารความสัมพันธ์กันได้แล้ว ความสงบสุขในการอยู่ร่วมกันก็ไม่สามารถจะเกิดขึ้นได้ ถึงแม้ว่าทุกคนต่างก็มีข้อบกพร่องอยู่ก็ตามแต่ถ้าหากรู้จักหลักในการอยู่ร่วมกันพร้อมทั้งได้ปฏิบัติตามหลักการนั้นแล้วก็จะสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข ซึ่งการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม กติกาในการอยู่ร่วมกันถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ<sup>๔</sup> เมื่อมีการละเมิดเกิดขึ้นจะสร้างความขัดแย้งทางสังคมและเศรษฐกิจที่ขยายวงกว้างออกไปจนเกิดความรุนแรง<sup>๕</sup>

โรงพยาบาลสามพราน เป็นสถานบริการด้านสุขภาพในระดับทุติยภูมิ สถานที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอสามพราน เป็นพื้นที่หนึ่งที่เกิดปัญหาด้านการสื่อสาร เนื่องจากมีโรงงานอุตสาหกรรมรายล้อม ทำให้มีชาวต่างชาติอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น พม่า กัมพูชา เป็นต้น โรงพยาบาลสามพรานจึงเป็นสถานบริการด้านสุขภาพที่มีผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวพม่า และปัจจุบันมีชาวพม่ามารับบริการการคลอดเป็นจำนวนมากจากข้อมูลของผู้รับบริการย้อนหลังเป็นเวลา ๓ ปี พบว่าสัดส่วนของผู้ที่มาใช้บริการที่เป็นชาวพม่ามาคลอดเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ เฉลี่ยประมาณ ร้อยละ ๔๐ จากผู้รับบริการทั้งหมด<sup>๖</sup>

ปัญหาที่พบจากผู้รับบริการชาวพม่าส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการสื่อสาร เพราะผู้รับบริการชาวพม่าไม่สามารถที่จะสื่อสารภาษาไทย พูดไม่ได้ และฟังไม่เข้าใจในสิ่งที่เจ้าหน้าที่อธิบาย อีกทั้งเจ้าหน้าที่งานห้องคลอดก็ไม่สามารถพูดและฟังภาษาของชาวพม่าได้เช่นกัน จึงมีผลทำให้การสื่อสาร ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งในเรื่องแจ้งการเตรียมเอกสาร และของใช้ที่จำเป็นในการมาคลอดบุตรการซักประวัติเพื่อหาข้อมูลการตั้งครรภ์ การปฏิบัติตนในขั้นตอนการตรวจ

<sup>๓</sup> สมภาร พรหมทา, **มนุษย์กับการแสวงหาความจริงและความหมายของชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: ศยาม, ๒๕๔๕), หน้า ๘๕-๘๖.

<sup>๔</sup> สมภาร พรหมทา, **พุทธปรัชญา : มนุษย์ สังคม และ ปัญหาจริยธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: ศยาม, ๒๕๔๘), หน้า ๕๒๔.

<sup>๕</sup> D. Gopalakrishna & Amar Datt, “Buddhist Virtues : The Foundations of Socio-Economic Development -A Study”, in **Buddhist Virtues in Socio-Economic Development**, Ven. Dr. Khammai Dhammasami and other Editorial, (Bankok: Thairaiwanprinting, 2011), p. 62.

<sup>๖</sup> ยอดผู้คลอดชาวไทยและชาวพม่า โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พศ. ๒๕๕๔ – ๒๕๕๖ พบว่า ปีงบประมาณ ๒๕๕๔ ชาวไทยคลอดบุตร ๙๗๗ คน เป็นชาวพม่า ๓๕๐ คน ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ชาวไทยคลอดบุตร ๘๕๙ คน เป็นชาวพม่า ๔๘๑ คน, ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ชาวไทยคลอดบุตร ๗๑๘ คน เป็นชาวพม่า ๕๓๗ คน

รับใหม่ การปฏิบัติตนในแต่ละระยะของการคลอด เป็นไปด้วยความยากลำบาก แม้ว่าจะมีการทำความเข้าใจจากการสื่อสารด้วยกริยาท่าทางซึ่งกันและกันแต่ยังไม่ส่งผลให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน การสื่อสารระหว่างกันจึงยังไม่มีประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ห้องคลอดยังคงเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้รับบริการชาวพม่าจากสาเหตุที่ผู้รับบริการชาวพม่าเข้าใจผิดเพี้ยนไปจากสิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อ ยกตัวอย่างสถานการณ์ เจ้าหน้าที่แจ้งผู้มาคลอดชาวพม่าที่สวมชุดส่วนตัวมาจากบ้าน ให้เปลี่ยนเป็นชุดของโรงพยาบาลแล้วนำชุดส่วนตัวใส่ในถุงที่เจ้าหน้าที่มอบให้ จากนั้นทำการตรวจปัสสาวะโดยการปัสสาวะให้เปียกแผ่นตรวจ แล้วนำแผ่นตรวจมาให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ผลปรากฏว่าผู้มาคลอดสวมชุดของโรงพยาบาล เอาชุดส่วนตัวหนีบไว้ใต้รักแร้ แล้วปัสสาวะใส่ในถุงที่มอบให้ จากนั้นนำถุงใส่ปัสสาวะมายื่นให้เจ้าหน้าที่<sup>๗</sup>

จากการที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานห้องคลอดในโรงพยาบาลสามพราน ได้พบกับปัญหาในด้านบริการและการสื่อสารกับผู้รับบริการชาวพม่า ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง **“เครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของไทย : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม”** โดยการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา และทฤษฎีทางด้านการสื่อสารมาใช้ในการแก้ไขปัญหาเพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยเสนอต่อผู้บริหารของหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้งพัฒนาการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนและผู้ใช้บริการต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาปัญหาในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพรานจังหวัดนครปฐม

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาการออกแบบเครื่องมือสื่อสาร ระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวพม่า ในห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

๑.๒.๓ เพื่อนำเสนอผลจากการใช้เครื่องมือการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวพม่า ในห้องคลอด โรงพยาบาลสามพรานจังหวัดนครปฐม

<sup>๗</sup> จากการสังเกตของผู้วิจัย ซึ่งปฏิบัติงานในงานห้องคลอด ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๕ – ปัจจุบัน.

### ๑.๓ ขอบเขตการวิจัย

เรื่อง “เครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของไทย: ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม” เป็นการศึกษาวิจัยโดยวิธีการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi Experiment Research) ได้วางขอบเขตการศึกษาดังนี้

#### ๑.๓.๑ ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาในพื้นที่ของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยจะศึกษาเฉพาะผู้ที่มารับการบริการในส่วนห้องคลอดเท่านั้น

#### ๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ได้นำหลักการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Analysis) มากำหนดประชากรในการศึกษา คือ ผู้รับบริการชาวพม่าที่มาคลอดบุตร ที่ห้องคลอดโรงพยาบาลสามพราน ในช่วงเดือน มกราคม ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๘ จำนวน ๓๐ คน

#### ๑.๓.๓ ด้านเนื้อหาที่ศึกษา

เนื้อหาที่ศึกษา คือ ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเพื่อหาเครื่องมือสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ลดความขัดแย้งจากการไม่เข้าใจภาษาซึ่งกันและกัน ระหว่างภาษาไทยกับภาษาพม่า และส่งเสริมสัมพันธภาพให้เกิดความเข้าใจอันดีในสารที่สื่อทั้งฝ่ายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในงานห้องคลอดกับผู้รับบริการชาวพม่าและผู้รับบริการชาวพม่าสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ในขั้นตอนของการซักประวัติ ปฏิบัติตนได้ถูกต้อง ตามคำสั่ง ในขั้นตอนของการตรวจร่างกายรับใหม่ การปฏิบัติตนถูกต้องตามคำแนะนำในแต่ละระยะการคลอด และสามารถจัดเตรียมเอกสารของใช้ที่จำเป็นต้องใช้ภายในห้องคลอด ได้ถูกต้องครบถ้วนตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่

#### ๑.๓.๔ ด้านเวลาทำการวิจัย

ระยะเวลาในการศึกษา ผู้วิจัยจะใช้ระยะเวลา ในช่วงเดือน มกราคม ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๘

## ๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม เกิดจากสาเหตุใด

๑.๔.๒ การสร้างเครื่องมือการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม มีลักษณะเป็นอย่างไร

๑.๔.๓ ชุดเครื่องมือการสื่อสาร มีผลช่วยทำให้ลดปัญหาการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม มีแนวทางอย่างไร

## ๑.๕ สมมุติฐานในการวิจัย

ชุดเครื่องมือสื่อสารที่สร้างขึ้น สามารถช่วยลดปัญหาการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยมีจำนวนครั้งที่อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจลดลง

## ๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ เครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งหมายถึงกระบวนการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ห้องคลอดโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม กับผู้ให้บริการชาวพม่า โดยผ่านระบบสัญลักษณ์สัญญาณ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน

๑.๖.๒ การขัดแย้ง หมายถึงสภาพการณ์ที่บุคคล ๒ ฝ่ายคือ ระหว่างเจ้าหน้าที่ห้องคลอดโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม กับผู้ให้บริการชาวพม่าไม่เข้าใจความหมายที่ฝ่ายตรงข้ามกำลังสื่อสารและไม่สามารถปฏิบัติตนให้ตรงตามที่ต้องการได้

๑.๖.๓ สุขภาพหมายถึง ภาวะแห่งความสมบูรณ์ทางร่างกายจิตใจ และจิตวิญญาณของชาวพม่าที่มารับบริการงานห้องคลอดโรงพยาบาลสามพราน

๑.๖.๔ การบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ห้องคลอดในโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ให้การบริการในขั้นตอนของการซักประวัติ ขั้นตอนของการตรวจร่างกายรับใหม่ ให้คำแนะนำในแต่ละระยะการคลอด และแจ้งเรื่องจัดเตรียมเอกสาร/ของใช้ที่จำเป็นต้องใช้ภายในห้องคลอด ให้กับผู้ให้บริการชาวพม่า

**๑.๖.๕ ผู้ให้บริการ** หมายถึง หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

**๑.๖.๖ การดำเนินงาน** หมายถึง การปฏิบัติงาน ในการดำเนินการให้บริการใดๆ แก่ผู้รับบริการชาวพม่าของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

**๑.๖.๗ เครื่องมือ** หมายถึง **บัตรภาพ** ที่เป็น ภาพการ์ตูน ภาพถ่ายจากบุคคลจริง ภาพถ่ายวัตถุสิ่งของ ระบุ กริยาอาการ จำนวน ใช้ร่วมกับภาษาพูด เพื่อสื่อให้เข้าใจตรงกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวพม่า ในขั้นตอน ชักประวัติ การปฏิบัติตนในการตรวจร่างกายรับใหม่ และแจ้งเรื่องจัดเตรียมเอกสาร/ของใช้ที่จำเป็นต้องใช้ภายในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน

## **๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับ**

๑.๗.๑ ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพรานจังหวัดนครปฐม

๑.๗.๒ ทำให้ได้เครื่องมือสำหรับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพรานจังหวัดนครปฐม

๑.๗.๓ ทำให้สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพรานจังหวัดนครปฐม