

**นครปฐมโมเดล : นวัตกรรมการสื่อสารเพื่อเตรียมตัวคลอดของ
ผู้รับบริการต่างชาติในจังหวัดนครปฐม**
Nakhon Pathom Model: Communication Innovation for Foreign Service
Recipients in Nakhon Pathom Province

สุนันทา เอ้าเจริญ
Sunanta Outchareon

โรงพยาบาลสามพราน กระทรวงสาธารณสุข
Sampran Hospital, Ministry of Public Health, Thailand
E-mail: superjoylr@gmail.com

Received May 26, 2023; Revised August 25, 2023; Accepted August 29, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนานวัตกรรมการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวต่างชาติในโรงพยาบาล จังหวัดนครปฐม 2) เพื่อถ่ายทอดนวัตกรรมการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติในจังหวัดนครปฐมในงานห้องคลอด โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครปฐม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (R&D) ประชากร คือ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครปฐม ได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 35 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดย ชุดเครื่องมือนครปฐมโมเดล

ผลการวิจัย พบว่า 1) นวัตกรรมการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวต่างชาติในจังหวัดนครปฐม เป็นชุดเครื่องมือที่พัฒนาเพื่อจัดการปัญหาในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอดคือ ผู้รับบริการไม่สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่เป็นภาษาไทยได้ จึงมีผลต่อการสื่อสารในขั้นตอนต่างๆ เช่น การเตรียมเอกสาร การซักประวัติ หรือข้อมูลการตั้งครรภ์ เป็นต้น 2) ผลจากการถ่ายทอดนวัตกรรมการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวต่างชาติในจังหวัดนครปฐมในงานห้องคลอด โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครปฐม พบว่า ชุดเครื่องมือนครปฐมโมเดลสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในงานห้องคลอดอย่างมีประสิทธิภาพ โดย มีความพอใจในชุดเครื่องมือในระดับมาก และ มากที่สุด

คำสำคัญ : นวัตกรรมการสื่อสาร; การจัดการความขัดแย้ง; ผู้รับบริการชาวต่างชาติ

Abstract

This article aimed 1) to develop innovative communication between the officials and foreign service recipients in the Hospital, Nakhon Pathom Province, 2) to convey innovative communication between official's foreign service recipients in the labor room Community

Hospital, Nakhon Pathom Province. This is Research and Development (R&D), population, namely Professional Nurses in Community Hospital, Nakhon Pathom Province, was obtained from a random sampling of 35 persons. Collected by Nakhon Pathom Model Tool Kits.

The results of the research were as follows: 1) communication innovation between staff with foreign service recipients in Nakhon Pathom Province It is a set of tools developed to address communication problems between Burmese authorities and clients. In the labor room is Service recipients cannot communicate with the officials in Thai language. Therefore, affecting communication in various processes such as document preparation History taking or pregnancy information, etc. 2) The results of innovative communication between the officials and foreign service recipients in the labor room Community Hospital, Nakhon Pathom Province found that the Nakhon Pathom Model toolkit was able to support the efficiency of Professional Nurses in labor room with the highest and most satisfaction in the tool kit.

Keywords: Communication innovation; Conflict Management; Recipients of Foreign

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของโลกและสังคมในยุค ศตวรรษที่ 21 เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมขึ้น มีการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสาร ใช้เทคโนโลยีสื่อสารแบบไร้พรมแดน การเปลี่ยนแปลงด้านประชากรและโครงสร้างทางสังคมอย่างรวดเร็ว มีการย้ายถิ่นของคนเข้ามาประกอบอาชีพ และการรับบริการทางด้านสาธารณสุขของชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้นการเปิดประชาคมอาเซียนในเดือนธันวาคมปี 2558 ที่ผ่านมานี้ทำให้คนต่างชาติ ต่างภาษาสามารถไปมาหาสู่กันได้อย่างสะดวกรวดเร็วทำให้เกิดสังคมพหุวัฒนธรรมมากขึ้นในประเทศไทย ดังนั้นการดูแลประชาชนในสังคมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม จึงมีความสำคัญและเป็นความท้าทายของพยาบาลในปัจจุบันและอนาคต (เพ็ญแข จันทรราช และ อภิญา จำปามูล, 2561)

ประเทศไทยได้วางเป้าหมายการเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) และเป็นศูนย์กลางการให้บริการด้านสุขภาพนานาชาติ (Nursing Education Hub) ในปี พ.ศ. 2558 มีเพื่อนร่วมวิชาชีพการพยาบาลและบุคลากรสุขภาพอื่นๆ หลายเชื้อชาติเพิ่มขึ้น บริบทสังคมไทยที่มีความต่างทางวัฒนธรรมอยู่แล้วก็จะหลากหลายมากยิ่งขึ้น ทั้งด้านวิถีชีวิต ความต้องการทางสุขภาพ และปัญหาสุขภาพ ทั้งด้านปริมาณและความซับซ้อนเชิงคุณภาพ ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ต่อการให้บริการพยาบาลทั้งสิ้น หากพยาบาลวิชาชีพทุกคนตระหนักและเข้าใจในวัฒนธรรมมากขึ้น การให้บริการพยาบาลก็จะมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ (Parnchinda & Romphoree, 2009)

ประชาคมอาเซียนเป็นการหลั่งไหลแรงงานเข้าสู่ประเทศไทยจำนวนมากโดยเฉพาะ ชนชาติพม่า ลาว กัมพูชา เป็นต้น ได้เดินทางเข้าสู่สถานประกอบการต่างๆ ในประเทศไทยทั้งถูกกฎหมายและไม่ถูกกฎหมาย ในบางแห่งพบว่าเคลื่อนย้ายมาทั้งครอบครัว หรือได้มาสร้างครอบครัวในประเทศไทย ดังตัวอย่างกรณีของจังหวัดสมุทรสาคร ที่มีประชากรชาวต่างชาติที่เดินทางมาจากพม่าเป็นจำนวนมาก และจากฐานข้อมูลแรงงานต่างชาติที่ได้รับใบอนุญาตทำงานในจังหวัดนครปฐม ปีงบประมาณ 2560 พบว่า มีจำนวนประมาณ 115,634 คน ซึ่งจากข้อมูลเบื้องต้น จึงจำเป็นต้องมีระบบประกันสุขภาพเข้ามาเกี่ยวข้อง

จังหวัดนครปฐมเป็นพื้นที่ ที่พบว่าการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติเข้ามาในสถานประกอบการเป็นจำนวนมาก โดยพบมากที่สุดจะเป็นการย้ายแบบลักษณะครัวเรือน หรือมาสร้างครอบครัวที่นี่ ดังตัวอย่างสำรวจของโรงพยาบาลสามพรานเป็นสถานบริการด้านสุขภาพระดับทุติยภูมิ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอสามพราน ซึ่งมีโรงงาน

อุตสาหกรรมรายล้อมทำให้มีชาวต่างชาติอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก และชาวต่างชาติเหล่านั้น ได้เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพเป็นสถานบริการหลัก ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสาร ทั้งในด้านการซักประวัติสุขภาพ รวมถึงการแจ้งข่าวสารและข้อปฏิบัติตัว

การสื่อสารระหว่างชาวต่างชาติกับเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล ถึงแม้มีผู้ทำการวิจัยในประเด็น การสื่อสารประสิทธิภาพในการสร้างเครื่องมือสื่อสารกับชาวต่างชาติ “เครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม” โดยสุนันทา เอ้าเจริญ ชุดเครื่องมือที่พัฒนาเป็นลักษณะแผ่นภาพแจ้งกริยาและสิ่งของที่ต้องการสื่อ แต่ชุดเครื่องมือสร้างจากวัสดุไม่คงทนถาวร ร่วมกับข้อเสนอแนะของวิจัยดังกล่าว แนะนำให้พัฒนาต่อยอดชุดเครื่องมือให้เป็นลักษณะที่ทันสมัย ใช้ง่าย สื่อสารได้ตรงประเด็นกับบริบทของผู้ใช้บริการและสถานการณ์เฉพาะหน้านั้นๆ ให้เข้ากับการสื่อสารยุคดิจิทัล

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ได้ให้บริการผู้รับบริการชาวต่างชาติในแต่ละปี พบเป็นสัดส่วน ประมาณ 45% ของผู้รับบริการทั้งหมด ซึ่งการปฏิบัติงานแต่ละครั้งได้ใช้ชุดเครื่องมือที่พัฒนาในเบื้องต้นในการให้บริการแต่ละครั้ง ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ดังนั้นองค์ความรู้และชุดนครปฐมโมเดลที่พัฒนาขึ้น จะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน ลดความขัดแย้งในการสื่อสารกับผู้รับบริการ และเป็นประโยชน์ต่อระบบบริการสาธารณสุขไทย ในการพัฒนาวัตกรรมการดูแลผู้รับบริการต่อไป โดย สาธารณสุขจังหวัดนครปฐม และโรงพยาบาลเครือข่ายจะได้ชุดองค์ความรู้และแผนการถ่ายทอดนวัตกรรม “นครปฐมโมเดล” เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทของตนในลำดับต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวต่างชาติในจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อถ่ายทอดนวัตกรรมการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวต่างชาติในจังหวัดนครปฐม

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) โดยมีกระบวนการวิจัยดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1

- ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์, ทฤษฎีการสื่อสารของเบอร์โล แล้วนำมาสร้างเป็นชุดเครื่องมือฉบับร่าง (R1)
- ผู้วิจัยนำชุดเครื่องมือฉบับร่างไปตรวจสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ
- ผู้วิจัยปรับปรุงชุดเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง (D1)

ระยะที่ 2

- ผู้วิจัยนำชุดเครื่องมือสื่อสารที่ได้ปรับปรุงคุณภาพแล้ว นำไปทดลองใช้ในโรงพยาบาลชุมชนทั้ง 8 แห่ง เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือต่อไป (R2)

ระยะที่ 3 ประเมินประสิทธิภาพ

- ผู้วิจัยประเมินประสิทธิภาพนวัตกรรมการสื่อสารเพื่อเตรียมตัวคลอดของผู้รับบริการชาวต่างชาติในจังหวัดนครปฐม ผ่านการประเมินของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนทั้ง 7 แห่ง ที่พัฒนาขึ้นเสนอเป็น “นครปฐมโมเดล: นวัตกรรมการสื่อสารเพื่อเตรียมตัวคลอดของผู้รับบริการชาวต่างชาติในจังหวัดนครปฐม” (D2)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเรื่องนี้เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในงานห้องคลอดของในโรงพยาบาลชุมชน 7 แห่ง และผู้รับบริการชาวพม่าที่เข้ามารับการบริการระหว่าง มกราคม - ธันวาคม

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานห้องคลอดจำนวน 35 คน ตามขนาดของโรงพยาบาล 2) ผู้รับบริการชาวพม่า จำนวน 30 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้ 1) ไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ 2) ยินดีเข้าร่วมการวิจัย 3) คลอดปกติทางช่องคลอด 4) ยินดีเข้าร่วมตลอดโครงการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1) แบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสาร
- 2) ชุดเครื่องมือทางการสื่อสารนครปฐมโมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีวิธีการสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ มีความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.86
- 3) นำแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารและชุดเครื่องมือทางการสื่อสารนครปฐมโมเดล มาพิจารณาและปรับปรุงเป็นครั้งสุดท้ายก่อนนำไปใช้ในโรงพยาบาลชุมชนทั้ง 7 แห่งต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำคะแนนจากแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารมาวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการที่กำหนดไว้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในเครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าสถิติที (t-test : independent sample) สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มสองกลุ่ม ค่าเอฟ (F-test : one way ANOVA) สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป เปรียบเทียบผลก่อนและหลังการทดลองด้วย Paired-Samples T test (ซุติระ ระบอบ และคณะ, 2552)

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้พิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างโดยขออนุญาตจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลสามพราน และให้หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าตัดสินใจในการเข้าร่วมวิจัยด้วยตนเอง โดยชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยการเก็บข้อมูล ประโยชน์ของการวิจัย รวมทั้งสิทธิในการปฏิเสธไม่เข้าร่วมวิจัยโดยไม่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพและการรักษาพยาบาล ไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ และข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบบันทึกคะแนน จะเป็นการนำมาใช้เพื่อการวิจัย และการนำเสนอเป็นภาพรวมเพื่อเป็นประโยชน์แก่การให้บริการทางการแพทย์เท่านั้น

ผลการวิจัย

การพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวต่างชาติในจังหวัดนครปฐม

นวัตกรรมการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวต่างชาติในจังหวัดนครปฐม เป็นชุดเครื่องมือที่พัฒนาเพื่อจัดการปัญหาในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า ในงานห้องคลอดคือ ผู้รับบริการ

ไม่สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่เป็นภาษาไทยได้ จึงมีผลต่อการสื่อสารในขั้นตอนต่างๆ เช่น การเตรียมเอกสาร การซักประวัติ หรือข้อมูลการตั้งครรภ์

คู่มือการใช้ ชุดเครื่องมือสื่อสาร นศปรุมโมเดล

ขั้นตอนการใช้

ชุดเครื่องมือสื่อสาร เป็น บัตรภาพ **ด้านหน้าของบัตรภาพ** จะเป็น ภาพการ์ตูน ภาพถ่ายจากบุคคลจริง ภาพถ่ายวัตถุสิ่งของ ระบุ จำนวน กริยาอาการ ใช้ร่วมกับข้อความสั้นๆ เป็นภาษาพม่า **ด้านหลังของบัตรภาพ** จะเป็นภาษาไทยเขียนคำอ่านของภาษาพม่าที่อยู่ด้านหน้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่อ่านออกเสียงสื่อให้เข้าใจตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับบริการชาวพม่า

คำแนะนำ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ การให้บริการผู้รับบริการชาวพม่าในหน่วยงานห้องคลอด ในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่การรับใหม่ จนกระทั่งแบ่งคลอด ได้แก่

ขั้นตอนซักประวัติ จะซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับ จำนวนการตั้งครรภ์ จำนวนบุตรที่ยังมีชีวิต ภาวะมีเลือดออกก่อนมาโรงพยาบาล ภาวะมีน้ำคร่ำรั่วก่อนมาโรงพยาบาล และข้อมูลโรคประจำตัว **คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย** ประกอบไปด้วย ตรวจปัสสาวะ ตรวจครรภ์ และตรวจภายใน **ขั้นตอนการรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit)** ประกอบด้วย คำสั่งการสวนถ่ายอุจจาระ คำสั่งเปลี่ยนเสื้อผ้า การเตรียมอุปกรณ์ในการคลอด สอบถามประวัติแพ้ยา สอบถามประวัติแพ้อาหาร การแนะนำท่านอนคลอดและการแนะนำท่าแบ่งคลอด

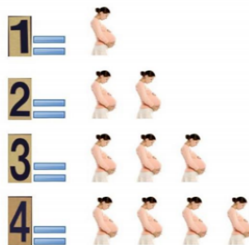
เพื่อลดอุปสรรคในการสื่อสาร โดยผู้รับบริการชาวพม่าสามารถปฏิบัติตัวได้ตรงตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยที่เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการสื่อสารในแต่ละขั้นตอนลดลง

ขั้นตอนซักประวัติ

**ซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับ จำนวนการตั้งครรภ์ จำนวนบุตรที่ยังมีชีวิต
ภาวะมีเลือดออกก่อนมาโรงพยาบาล ภาวะมีน้ำคร่ำรั่วก่อนมาโรงพยาบาล
และข้อมูลโรคประจำตัว**

จำนวนการตั้งครรภ์

นางสาวผู้สูงอายุน้อยกว่า ๓๐ ปี และมากกว่า ๓๐ ปี



ซักถามจำนวนการตั้งครรภ์
ดูใบ ตายมปีระชา ซึ่บ่น

วิธีการใช้แผ่นภาพ สอบถามจำนวนการตั้งครรภ์

1. ให้หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าดูแผ่นภาพด้านหน้า
ซึ่งมีข้อความสั้นๆเป็นภาษาพม่าประกอบ
2. ผู้ใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร นครปฐมโมเดล อ่านออกเสียง
คำอ่านแปลทับศัพท์ด้านหลังภาพ

วัตถุประสงค์ของภาพ เพื่อต้องการทราบจำนวนการตั้งครรภ์

จำนวนบุตรที่ยังมีชีวิต

นางสาวผู้สูงอายุน้อยกว่า ๓๐ ปี และมากกว่า ๓๐ ปี



ซักถามจำนวนบุตรที่ยังมีชีวิต
กะดะบี่ระ ซึ่บ่น ละโควี่ ละจึ่ ละบะบะบี่ ซึ่บ่น

วิธีการใช้แผ่นภาพ สอบถามจำนวนบุตรที่ยังมีชีวิต

1. ให้หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าดูแผ่นภาพด้านหน้า
ซึ่งมีข้อความสั้นๆเป็นภาษาพม่าประกอบ
2. ผู้ใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร นครปฐมโมเดล อ่านออกเสียง
คำอ่านแปลทับศัพท์ด้านหลังภาพ

วัตถุประสงค์ของภาพ เพื่อต้องการทราบจำนวนบุตรที่ยังมีชีวิต

ภาวะมีเลือดออกก่อนมาโรงพยาบาล

นางสาวผู้สูงอายุน้อยกว่า ๓๐ ปี และมากกว่า ๓๐ ปี



สอบถามภาวะมีเลือดออกก่อนมาโรงพยาบาลหรือไม่/ถ้ามี มีเวลาใด?
กะดะบี่ระ ซึ่บ่น ละโควี่ ละจึ่ ละบะบะบี่ ซึ่บ่น

หมายเหตุ : เชนบามีการสามารถพบได้

วิธีการใช้แผ่นภาพ สอบถามภาวะมีเลือดออกก่อนมาโรงพยาบาล

1. ให้หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าดูแผ่นภาพด้านหน้า
ซึ่งมีข้อความสั้นๆเป็นภาษาพม่าประกอบ
2. ผู้ใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร นครปฐมโมเดล อ่านออกเสียง
คำอ่านแปลทับศัพท์ด้านหลังภาพ

วัตถุประสงค์ของภาพ เพื่อต้องการทราบเวลาที่มีเลือดออก จากช่องคลอด ก่อนมาโรงพยาบาล

ภาวะมีน้ำคร่ำรั่วก่อนมาโรงพยาบาล

คำอธิบายภาพ: ภาพประกอบแสดงถึงภาวะมีน้ำคร่ำรั่วก่อนมาโรงพยาบาล



สอบถามภาวะมีน้ำคร่ำรั่วก่อนมาโรงพยาบาลหรือไม่/ยังมี มีเวลาใด?
คุณ โสณ ขาวนาค อ่อนใจ ได้รวมชื่อคุณ คอย แม่ไม่มีชื่อ อ่อนใจเขา เข่นตอบ

หมายเหตุ: เติมว่ามีอาการอย่างไรได้

วิธีการใช้แผ่นภาพ

สอบถามภาวะมีน้ำคร่ำรั่วก่อนมาโรงพยาบาล

1. ให้หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าดูแผ่นภาพด้านหน้า ซึ่งมีข้อความสั้นๆเป็นภาษาพม่าประกอบ
2. ผู้ใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร นครปฐมโมเดล อ่านออกเสียง คำอ่านแปลทับศัพท์ด้านหลังภาพ

วัตถุประสงค์ของภาพ

เพื่อต้องการทราบเวลาที่มีน้ำคร่ำรั่ว
ออกจากช่องคลอด ก่อนมาโรงพยาบาล

ข้อมูลโรคประจำตัว

คำอธิบายภาพ: ภาพประกอบแสดงถึงข้อมูลโรคประจำตัว



ซักถามมีโรคประจำตัวหรือไม่ / ถ้ามี ให้ระบุโรคด้วย
มีมีดี ปาโย กาเมย ซีตมี

วิธีการใช้แผ่นภาพ

สอบถามข้อมูลโรคประจำตัว

1. ให้หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าดูแผ่นภาพด้านหน้า ซึ่งมีข้อความสั้นๆเป็นภาษาพม่าประกอบ
2. ผู้ใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร นครปฐมโมเดล อ่านออกเสียง คำอ่านแปลทับศัพท์ด้านหลังภาพ

วัตถุประสงค์ของภาพ

เพื่อต้องการทราบข้อมูลโรคประจำตัว

คำสั่งเกี่ยวกับการตรวจร่างกาย

ประกอบไปด้วย ตรวจปัสสาวะ ตรวจครรภ์และตรวจภายใน

ขั้นตอนตรวจปัสสาวะ

มีมิชิ ซีซีคังกู๋ และผู้ช่วยพยาบาลตรวจปัสสาวะ



แจ้งการตรวจปัสสาวะ

(ระบุให้ปัสสาวะรดแถบแผ่นตรวจ พร้อมนำกลับมาให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ)

มีมิชิ ซีซีคังกู๋ เซียว ซูฮาว ลายีมี

วิธีการใช้แผ่นภาพ

แจ้งขั้นตอนตรวจปัสสาวะ

1. ให้หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าดูแผ่นภาพด้านหน้า ซึ่งมีข้อความสั้นๆเป็นภาษาพม่าประกอบ
2. ผู้ใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร นครปฐมโมเดล อ่านออกเสียง คำอ่านแปลทับศัพท์ด้านหลังภาพ

วัตถุประสงค์ของภาพ

เพื่อแจ้งขั้นตอนตรวจปัสสาวะ

ขั้นตอนตรวจครรภ์

ก๊วยหงฮงและนางพยาบาลตรวจครรภ์ และนางพยาบาลตรวจครรภ์ และนางพยาบาลตรวจครรภ์



แจ้งท่านนอนสำหรับตรวจครรภ์ (ระบุให้นอนหงาย)

ก๊วยหงฮง เซียวซูฮาว ซิตเซียวคังวี่ เล็กยา อะหมบไค๊ะ ปังแฉ่ซีลี่
อ๊ะเตียนแปปัว

วิธีการใช้แผ่นภาพ

แจ้งขั้นตอนตรวจครรภ์

1. ให้หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าดูแผ่นภาพด้านหน้า ซึ่งมีข้อความสั้นๆเป็นภาษาพม่าประกอบ
2. ผู้ใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร นครปฐมโมเดล อ่านออกเสียง คำอ่านแปลทับศัพท์ด้านหลังภาพ

วัตถุประสงค์ของภาพ

เพื่อแจ้งขั้นตอนตรวจครรภ์

การสวนถ่ายอุจจาระ

คู่มือดูแลสุขภาพผู้รับบริการ: แผนดูแลสุขภาพและแนวทางการปฏิบัติ: แผนดูแลสุขภาพ



แจ้งท่านก่อนสำหรับสวนถ่ายอุจจาระ
(ระบุให้ท่านตระหนักถึงแนวทางเจ้าหน้าที่)
กูโณ ซาวแค ไซยามาค ชิเซ ยาคัตย เคมปา ซาวทาโยมิ

วิธีการใช้แผ่นภาพ

แจ้งขั้นตอนการสวนถ่ายอุจจาระ

1. ให้หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าดูแผ่นภาพด้านหน้า
ซึ่งมีข้อความสั้นๆเป็นภาษาพม่าประกอบ
2. ผู้ใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร นครปฐมโมเดล อ่านออกเสียง
คำอ่านแปลทับศัพท์ด้านหลังภาพ

วัตถุประสงค์ของภาพ

เพื่อแจ้งขั้นตอนการสวนถ่ายอุจจาระ

คำสั่งเปลี่ยนเสื้อผ้า

คู่มือดูแลสุขภาพผู้รับบริการ: แผนดูแลสุขภาพและแนวทางการปฏิบัติ: แผนดูแลสุขภาพ



แจ้งให้เปลี่ยนจากชุดไปรเวท เป็นชุดของโรงพยาบาล
(ระบุให้ถอดชุดชั้นในออกทั้งหมด)
กูโณ ซาวแค อะโรวี ซาแค ยาคัตย อะแท่ซ่าน อะโรว แลปิยะมิ

วิธีการใช้แผ่นภาพ คำสั่งเปลี่ยนเสื้อผ้า

1. ให้หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าดูแผ่นภาพด้านหน้า
ซึ่งมีข้อความสั้นๆเป็นภาษาพม่าประกอบ
2. ผู้ใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร นครปฐมโมเดล อ่านออกเสียง
คำอ่านแปลทับศัพท์ด้านหลังภาพ

วัตถุประสงค์ของภาพ

เพื่อแจ้งให้เปลี่ยนจากชุดไปรเวทเป็นชุดโรงพยาบาล

สอบถามประวัติแพ้อาหาร

၇၇၇၇၇၇ ဘာသာစာအုပ်အား အသုံးပြုပါမည်



ซักประวัติแพ้อาหารหรือไม่/ระบุชนิดอาหารที่แพ้
ไม่มี ปว้าขาว ส้มเขียว ส้มปราง

วิธีการใช้แผ่นภาพ

สอบถามข้อมูลประวัติแพ้อาหาร

1. ให้หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าดูแผ่นภาพด้านหน้า
ซึ่งมีข้อความสั้นๆเป็นภาษาพม่าประกอบ
2. ผู้ใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร นครปฐมโมเดล อ่านออกเสียง
คำอ่านแปลทับศัพท์ด้านหลังภาพ

วัตถุประสงค์ของภาพ

เพื่อการทราบข้อมูลประวัติแพ้อาหาร

แนะนำท่านอนคลอด

ကျွန်းကျွန်းကျွန်း အား ပေးပြီးမှသာလျှင် ဘာသာစာအုပ် အသုံးပြုပါမည်



แนะนำท่านอนคลอด (นอนตะแคงซ้าย)
กะตะ มุ้ยพาวโร เตอชาพิวย แบบิษฐาเรอเกอ

วิธีการใช้แผ่นภาพ

แนะนำท่านอนคลอด

1. ให้หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าดูแผ่นภาพด้านหน้า
ซึ่งมีข้อความสั้นๆเป็นภาษาพม่าประกอบ
2. ผู้ใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร นครปฐมโมเดล อ่านออกเสียง
คำอ่านแปลทับศัพท์ด้านหลังภาพ

วัตถุประสงค์ของภาพ

เพื่อแนะนำท่านอนคลอด

แนะนำท่าเบ่งคลอด

คู่มือสำหรับสตรีตั้งครรภ์ และผู้ช่วยคลอด
 วัตถุประสงค์: เพื่อให้สตรีตั้งครรภ์และผู้ช่วยคลอด
 สามารถปฏิบัติท่าเบ่งคลอดได้อย่างถูกต้อง
 และสามารถปฏิบัติท่าเบ่งคลอดได้อย่างปลอดภัย



- แนะนำท่านอนเบ่งคลอด

๑. ประดิษฐ์ สายรัด บ่า (คิงส์)
๒. สายรัด ท้อง บ่า (แยกสาย)
๓. สายรัด เข่า บ่า สายรัด ไหล่ (มีสายที่ข้อศอก)
๔. สายรัด เข่า บ่า (แยกสาย)
๕. สายรัด (ปิดปาก)
๖. สายรัด ยาวสาย เข่า บ่า เข่า บ่า (แยกสาย)

วิธีการใช้แผ่นภาพ แนะนำท่าเบ่งคลอด

1. ให้หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าดูแผ่นภาพด้านหน้า
ซึ่งมีข้อความสั้นๆเป็นภาษาพม่าประกอบ
2. ผู้ใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร นครปฐมโมเดล อ่านออกเสียง
คำอ่านแปลทับศัพท์ด้านหลังภาพ

วัตถุประสงค์ของภาพ
เพื่อแนะนำท่าเบ่งคลอดที่ถูกต้อง

การล้างเล็บ การตัดเล็บ



วิธีการใช้แผ่นภาพ แจ้งล้างเล็บ ตัดเล็บ

1. ให้หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าดูแผ่นภาพด้านหน้า
ซึ่งมีข้อความสั้นๆเป็นภาษาพม่าประกอบ
2. ผู้ใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร นครปฐมโมเดล อ่านออกเสียง
คำอ่านแปลทับศัพท์ด้านหลังภาพ

วัตถุประสงค์ของภาพ
เพื่อแจ้งให้ล้างเล็บ ตัดเล็บ

การงดน้ำ งดอาหารทางปาก



อาจจะอาจรู้ได้ยากถ้าไม่ระวัง

วิธีการใช้แผ่นภาพ

แจ้งงดน้ำ งดอาหาร ทางปาก

1. ให้หญิงตั้งครรภ์ชาวพม่าดูแผ่นภาพด้านหน้า ซึ่งมีข้อความสั้นๆเป็นภาษาพม่าประกอบ
2. ผู้ใช้ชุดเครื่องมือสื่อสาร นครปฐมโมเดล อ่านออกเสียง คำอ่านแปลทับศัพท์ด้านหลังภาพ

วัตถุประสงค์ของภาพ

เพื่อแจ้งให้งดน้ำ งดอาหาร ทางปาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
21 - 30 ปี	10	29
31 - 40 ปี	15	42
41 ปีขึ้นไป	10	29
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	10	29
5 – 10 ปี	15	42
มากกว่า 10 ปี	10	29
รวม	100	100

ประสิทธิผลของเครื่องมือ ก่อนการทดลอง

ประสิทธิผลของเครื่องมือการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครปฐม ก่อนการทดลอง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิผลของเครื่องมือ ก่อนการทดลอง

ประสิทธิผลของเครื่องมือ	$\bar{X}$	SD
1. สื่อมีความสอดคล้อง เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	2.77	0.42
2. สื่อมีความสอดคล้องเหมาะสมกับธรรมชาติของหน่วยงาน	2.62	0.49
3. สื่อมีความสอดคล้อง เหมาะสมกับผู้เข้ารับบริการ	2.37	0.64
4. สื่อมีความสอดคล้องเหมาะสมกับสภาพปัจจุบันและปัญหา	2.28	0.66
5. สื่อมีความเหมาะสมต่อกระบวนการพัฒนาจิตใจ	2.25	0.65
6. สื่อมีความเหมาะสมของเนื้อหา	2.34	0.63
7. สื่อมีความเหมาะสมของขนาดตัวอักษร	2.31	0.71
8. สื่อมีความเหมาะสมของการใช้ภาษา	2.22	0.73
9. สื่อมีความเหมาะสมกับความสนใจของผู้รับบริการ	2.28	0.71
10. สื่อมีความเหมาะสมของรูปแบบ สะดวก สื่อสารเข้าใจง่าย	2.28	0.71
11. สื่อที่นำเสนอสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้เข้ารับบริการ	2.31	0.67
12. สื่อที่นำเสนอช่วยลดช่องว่างด้านภาษาในการบริการ	2.08	0.65
13. สื่อที่นำเสนอสามารถช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานง่ายยิ่งขึ้น	2.08	0.70
14. สื่อที่นำเสนอสามารถเป็นสื่อกลางในการสร้างสรรค์ความสุขในการปฏิบัติงาน	2.17	0.66
15. สื่อที่นำเสนอสามารถขับเคลื่อนให้เกิดสุขภาพจิตที่ดี	2.11	0.71
รวม	2.30	0.37

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิผลของเครื่องมือ ก่อนการทดลอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.30$, $SD = 0.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สื่อมีความสอดคล้อง เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.77$, $SD = 0.42$) รองลงมาคือ สื่อมีความสอดคล้องเหมาะสมกับธรรมชาติของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.62$, $SD = 0.49$) สื่อมีความสอดคล้องเหมาะสมกับผู้เข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.37$, $SD = 0.64$) และสื่อมีความเหมาะสมของเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.34$, $SD = 0.63$) ตามลำดับ



ประสิทธิผลของเครื่องมือ หลังการทดลอง

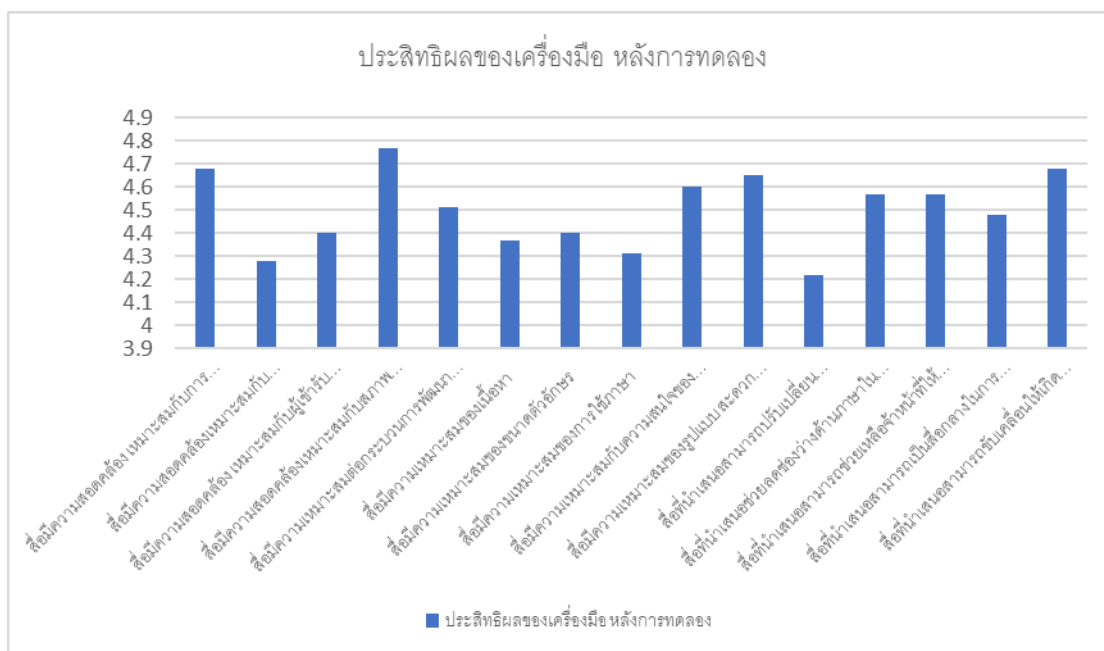
ประสิทธิผลของเครื่องมือการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครปฐม หลังการทดลอง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิผลของเครื่องมือ หลังการทดลอง

ประสิทธิผลของเครื่องมือ	$\bar{X}$	SD
1. สื่อมีความสอดคล้อง เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.68	0.47
2. สื่อมีความสอดคล้องเหมาะสมกับธรรมชาติของหน่วยงาน	4.28	0.85
3. สื่อมีความสอดคล้อง เหมาะสมกับผู้เข้ารับบริการ	4.40	0.81
4. สื่อมีความสอดคล้องเหมาะสมกับสภาพปัจจุบันและปัญหา	4.77	0.42
5. สื่อมีความเหมาะสมต่อกระบวนการพัฒนาจิตใจ	4.51	0.56
6. สื่อมีความเหมาะสมของเนื้อหา	4.37	0.49
7. สื่อมีความเหมาะสมของขนาดตัวอักษร	4.40	0.49
8. สื่อมีความเหมาะสมของการใช้ภาษา	4.31	0.52
9. สื่อมีความเหมาะสมกับความสนใจของผู้รับบริการ	4.60	0.49
10. สื่อมีความเหมาะสมของรูปแบบ สะดวก สื่อสารเข้าใจง่าย	4.65	0.48
11. สื่อที่นำเสนอสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้เข้ารับบริการ	4.22	0.59
12. สื่อที่นำเสนอช่วยลดช่องว่างด้านภาษาในการบริการ	4.57	0.50
13. สื่อที่นำเสนอสามารถช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น	4.57	0.50
14. สื่อที่นำเสนอสามารถเป็นสื่อกลางในการสร้างสรรค์ความสุขในการปฏิบัติงาน	4.48	0.50

ประสิทธิผลของเครื่องมือ	$\bar{X}$	SD
15. สื่อที่นำเสนอสามารถขับเคลื่อนให้เกิดสุขภาพจิตที่ดี	4.68	0.47
รวม	4.50	0.19

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิผลของเครื่องมือ หลังการทดลอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สื่อมีความสอดคล้องเหมาะสมกับสภาพปัจจุบันและปัญหา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, $SD = 0.42$) รองลงมาคือ สื่อมีความสอดคล้องเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, $SD = 0.47$) สื่อที่นำเสนอสามารถขับเคลื่อนให้เกิดสุขภาพจิตที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, $SD = 0.47$) สื่อมีความเหมาะสมของรูปแบบ สะดวก สื่อสารเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, $SD = 0.48$) และสื่อมีความเหมาะสมกับความสนใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, $SD = 0.49$) ตามลำดับ



ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลของเครื่องมือ ก่อนและหลังการทดลอง

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลของเครื่องมือการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลองปรากฏ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบประสิทธิผลของเครื่องมือการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลอง

กระบวนการ	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		t	p-value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ประสิทธิผลของเครื่องมือการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครปฐม	2.30	0.37	4.50	0.19	-27.57*	0.000
รวม	2.30	0.37	4.50	0.19	-27.57*	0.000

*p-value < 0.01

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประสิทธิผลของเครื่องมือการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลอง โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($t = -27.57$, $p\text{-value} = 0.000$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา นครปฐมโมเดล: นวัตกรรมการสื่อสารเพื่อเตรียมตัวคลอดของผู้รับบริการต่างชาติในจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ประสิทธิผลของเครื่องมือการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่าในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครปฐม ก่อนและหลังการทดลอง โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก การพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารนครปฐมโมเดลที่พัฒนาขึ้น ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน ลดความขัดแย้งในการสื่อสารกับผู้รับบริการ และเป็นประโยชน์ต่อระบบบริการสาธารณสุขไทย ในการพัฒนานวัตกรรม การดูแลผู้รับบริการต่อไป สอดคล้องกับการวิจัยของ วรณัญญ์ สิรินิธิยประภา (2560) พบว่า สาเหตุของการสื่อสารที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างคู่สมรสเจนเนอเรชันวาย คือ การสื่อสารด้วยคำพูดเชิงลบ การไม่สื่อสาร การสื่อสารด้วยความเห็นต่าง และ การสื่อสารด้วยอารมณ์โดยพบว่าวิธีการลดความขัดแย้งที่ได้ผลด้วยการสื่อสารคือการสื่อสารในหลายรูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารด้วยคำพูดเชิงบวก การสื่อสารด้วยการกระทำ การสื่อสารด้วยความเจ็บปวดการสื่อสารผ่านบุคคลที่สาม การสื่อสารด้วยการฟังและ การสื่อสารด้วยการปลดปล่อยอารมณ์ โดยได้รูปแบบของการสื่อสารที่ลดความขัดแย้งในชีวิตคู่ของคู่สมรสเจนเนอเรชันวาย 4 รูปแบบด้วยกันดังนี้ 1) รูปแบบการสื่อสารแบบพูดสร้างรัก 2) รูปแบบการสื่อสารแบบทำเพื่อเรา 3) รูปแบบการสื่อสารแบบเจ็บใจดี 4) รูปแบบการสื่อสารแบบฟังด้วยใจ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของระวีรัฐ รุ่งโรจน์ (2559) พบว่า นักศึกษามีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล มีคะแนนสูงกว่าการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .052 สอดคล้องกับการศึกษาของ เมอร์เซอร์ (Mercer, 1988) พบว่า มารดาครรภ์แรกที่มีประสบการณ์ในการคลอดทางด้านบวกจะ

ลดความวิตกกังวล และความซึมเศร้าในระยะหลังคลอด แต่ถ้ามารดารับรู้ประสบการณ์ด้านลบ จะรู้สึกรู้ว่าการคลอดเป็นสิ่งที่น่ากลัว เจ็บปวดทรมาน ขาดความเชื่อมั่นในตนเองและไม่พึงพอใจในตนเอง

นอกจากนี้ประสบการณ์หมายถึงสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เคยประสบผ่านมาแล้ว การที่บุคคลเคยผ่านสถานการณ์ใดๆหลายครั้ง ย่อมคลายความตื่นตระหนกต่อสถานการณ์นั้นๆมากกว่าผู้ที่ไม่เคยผ่านสถานการณ์นั้นๆมาก่อน ประสบการณ์จะช่วยให้เกิดความคุ้นเคยในการปฏิบัติตัว เช่นเดียวกับผู้มารับบริการชาวพม่าที่เคยมีประสบการณ์ตั้งครรภ์ แม้ไม่สามารถสื่อสารได้ตอบเจ้าหน้าที่เป็นภาษาไทยได้ แต่พอจะรู้และสามารถปฏิบัติตามที่เจ้าหน้าที่ต้องการได้ดีกว่าผู้ที่ไม่เคยตั้งครรภ์มาก่อน ยังมีประสบการณ์การตั้งครรภ์มากเท่าใดก็สามารถคาดเดาสิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องการคลอดบุตรได้ดีเท่านั้น และถ้ามีเครื่องมือที่ช่วยสื่อสารเป็นแผนภาพย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการชาวพม่าเข้าใจในสิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อและปฏิบัติตามได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับดาร์วิน จันญาไชย และคณะ (2556) กล่าวว่า การตั้งครรภ์ และการคลอด เป็นประสบการณ์ที่สำคัญช่วงชีวิตของสตรี ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางร่างกายและจิตใจ อารมณ์ และสังคม และจัดเป็นภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นตามขั้นตอนการพัฒนาการของชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียดของมารดา โดยเฉพาะมารดาครรภ์แรกที่ไม่มีความรู้ประสบการณ์ของการคลอดมา เนื่องจากไม่สามารถคาดเดาได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นกับตน และเกิดขึ้นกับบุตร

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา “นครปฐมโมเดล: นวัตกรรมการสื่อสารเพื่อเตรียมตัวคลอดของผู้รับบริการต่างชาติในจังหวัดนครปฐม” เพื่อสอดคล้องกับการสื่อสาร และเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดความเรียบร้อยต่อระบบสาธารณสุขต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

- 1) บุคลากรในหน่วยงานห้องคลอดของโรงพยาบาลชุมชน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทของตนเอง โดยคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของผู้ใช้บริการ
- 2) หน่วยงานที่ส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปพัฒนาเป็นเครื่องมือของหน่วยงานของตนได้ เช่น ห้องบัตร ห้องเอกเรย์ ห้องฉุกเฉิน เป็นต้น

ข้อจำกัดในการวิจัย

- 1) เครื่องมือสื่อสารยังไม่รัดกุม ไม่สามารถสื่อสารได้ทุกกระบวนการที่ต้องการ ในกรณีที่ผู้ป่วยอยู่ในภาวะเจ็บปวดอย่างรุนแรง ไม่มีสติรับรู้การสื่อสาร จึงต้องมีการปรับกระบวนการให้เหมาะสม
- (2) ข้อจำกัดของบัตรภาพที่ใช้ในการสื่อสาร จะใช้ในกรณีที่ เป็นภาษาพม่า จึงจำเป็นต้องมีการดำเนินการปรับปรุงเพิ่มขีดจำกัดของภาษาต่างชาติ ภาษาอื่นๆ เพื่อให้ครอบคลุม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขของไทย ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวพม่า และชาวต่างชาติ ถือได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ซึ่งต้องให้บริการกับชาวต่างชาติเป็นอย่างยิ่ง ในกรณีที่ทั้งชาวต่างชาติ และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถจะสื่อสารกันได้เพื่อให้การดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

- 1) พยาบาลวิชาชีพกับการพัฒนาองค์ความรู้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างชาติ
- 2) การพัฒนารูปแบบการสื่อสารกับชาวต่างชาติ เชิงพุทธบูรณาการ
- 3) การพัฒนาแอปพลิเคชันนวัตกรรมสื่อสารเพื่อเตรียมตัวคลอดของผู้รับบริการต่างชาติ

เอกสารอ้างอิง

- ชูติระ ระบอบ และคณะ. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ดารณี จันฎัไชย และคณะ, ผลของการพยาบาลแบบสนับสนุนระดับประคองในระยะคลอด ต่อความเครียด และการรับรู้ประสบการณ์การคลอดของมารดาครรภ์แรก โรงพยาบาลพระอาจารย์พิน อาจารย์โร. *วารสารสหภาพพยาบาล*, 28(1) , 100-109.
- เพ็ญแข จันทรราช และ อภิญญา จำปามูล. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ*, 36(3), 23-32.
- ระวีรัฐ รุ่งโรจน์. (2559). การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา. *วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ*, 8(1), 60-70.
- วรัญญูภัสร์ สิรินธิยประภา. (2560). *การพัฒนาการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้งในชีวิตคู่ของคู่สมรสเจนเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- Mercer, R. T. (1988). Relationship of the Birth Experience to the Late Mothering Behavior. *Journal of Nurse-Midwifery*, 30(4), 204-211
- Parnchinda W., & Romphoree N. (2009). *Role and Characteristics of Nurses in Cross-Cultural Nursing*. Bangkok: Siam University.