

เครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดย
พุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม
Conflict Communication Tools in The Thai Public Health Service System by
Buddhist Peaceful Means of Samphran Hospital,
Nakhon Pathom Province

สุนันตา เอ้าเจริญ
Sunanta Outchareon

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.
E-mail: superjoylr@gmail.com

Received February 8, 2024; Revised February 27, 2024; Accepted February 29, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แนวคิดอริยสัจจโมเดลเป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ พระสงฆ์ นายแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ จำนวน 15 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม นำเสนอผลการวิจัยในลักษณะวิเคราะห์เนื้อหาแล้วเขียนบรรยายเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า พุทธสันติวิธีที่นำมาบูรณาการในการจัดการความขัดแย้ง ประกอบด้วย อริยสัจ 4 กิจในอริยสัจ 4, กถาวัตถุ 10 และ โยนิโสมนสิการ บูรณาการเข้ากับบริบทงานห้องคลอดในบริบทนี้คือการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ จนบางครั้งอาจนำไปสู่การเกิดภาวะแทรกซ้อนในการคลอด เพื่อใช้ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับสถานะของตน เคารพกฎระเบียบและปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลการคลอดการปฏิบัติตนที่ถูกต้องในแต่ละระยะการคลอด เพื่อไปสู่การคลอดที่ปลอดภัย

คำสำคัญ: เครื่องมือสื่อสารการความขัดแย้ง; ระบบบริการสาธารณสุขไทย; พุทธสันติวิธี

Abstract

This article aimed to analyze Buddhist principles that facilitate the development of communication tools to manage conflicts in the Thai public health service system at Sampran Hospital, Nakhon Pathom Province. The research format is qualitative research. Using the Noble Truths Model concept as the research framework, the research area is Samphran Hospital, Nakhon Pathom Province. key informants were 15 namely; Monks, Doctors, Nurses, Officials using the purposive selection method. The research tools used were in-depth interview guides. and participant and non-participant observation. The results of the research are presented in the form of content analysis and then written descriptive narratives. The research results found that Buddhist peace methods that are integrated in conflict management include the Four Noble Truths, the Ten Kathavatthus, and Yonisomanasikara. Integrated into the delivery room work context in this context is the misunderstood communication between staff and foreign service recipients. Sometimes it can lead to complications in giving birth. To be used to inform service recipients about their condition. Respect the rules and act according to the staff's instructions in providing information to service recipients about birth information and correct behavior during each stage of birth. To reach a safe birth.

Keywords: Conflict Communication Tools; The Thai Public Health Service System;
Buddhist Peaceful Means

บทนำ

จังหวัดนครปฐมเป็นพื้นที่ ที่พบว่าการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติเข้ามาในสถานประกอบการเป็นจำนวนมาก โดยพบมากที่สุดจะเป็นการย้ายแบบลักษณะครัวเรือน หรือมาสร้างครอบครัวที่นี่ ดังตัวอย่างสำรวจของโรงพยาบาลสามพรานเป็นสถานบริการด้านสุขภาพระดับทุติยภูมิ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอสามพราน ซึ่งมีโรงงานอุตสาหกรรมรายล้อมทำให้มีชาวต่างชาติอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก และชาวต่างชาติเหล่านั้น ได้เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพเป็นสถานบริการหลัก ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสาร ทั้งในด้านการซักประวัติสุขภาพ รวมถึงการแจ้งข่าวสารและข้อปฏิบัติตัว

การสื่อสารระหว่างชาวต่างชาติกับเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล ถึงแม้มีผู้ทำการวิจัยในประเด็น การสื่อสาร ประสิทธิภาพในการสร้างเครื่องมือสื่อสารกับชาวต่างชาติ “เครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุขไทย : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม” โดยสุนันทา เอ้าเจริญ ชุดเครื่องมือที่พัฒนาเป็นลักษณะแผนภาพแจ้งกริยาและสิ่งของที่ต้องการสื่อ แต่ชุดเครื่องมือสร้างจากวัสดุไม่คงทนถาวร ดังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ข้อมูล ดังนี้ “เครื่องมือสื่อสารยังไม่รัดกุม ไม่สามารถสื่อได้ทุกกระบวนการที่ต้องการจึงต้องมีการปรับกระบวนการให้เหมาะสม” (อรรณพ พิงประสพ, 2566)

“กรณีผู้ป่วยอยู่ในภาวะเจ็บปวดอย่างรุนแรง จะไม่ให้ความร่วมมือในการมองภาพและปฏิบัติตามคำสั่งในภาพ” (ประกอบ ว่องไว, 2566) “ไม่สนใจฟังเสียงอ่านข้อความที่ไม่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ ไม่มีสติรับรู้การสื่อสาร” (จงรักษ์ ทำมาอ่อง, 2566) “คนไข้พม่าท้องแรกเบ่งคลอดไม่ถูกต้อง เลยเอาแผนภาพให้ดู คนไข้หันมาดูสักครู่ก็หันหน้าหนีและยังเบ่งไม่ถูกก็เลยอ่านภาษาคาราโอเกะที่เขียนไว้ด้านหลังภาพ แต่มันอ่านออกเสียงยาก คนไข้ก็ไม่ทำตาม” (พรศรี ภูมิสามพราน, 2566) “สงสัยว่าอาจเป็นเพราะออกเสียงไม่ชัดเจน เลยฟังไม่รู้เรื่อง

ส่งผลต่อการดูแลเป็นอย่างมาก สร้างความกังวลใจต่อญาติที่มาติดตามดูอาการ” (Mr. Aung Ko Lin, 2566) “ความไม่คงทนของวัสดุที่ใช้ทำแผ่นภาพ ชำรุดได้ง่าย ต้องซ่อมแซมและทำเสริมใหม่เรื่อยๆ สิ้นดีจากตามกาลเวลา” (เอก พุทธิสาร, 2566) “ทำให้ผู้มารับบริการมองไม่ชัดเจน มีผลทำให้จัดเตรียมสิ่งของที่จำเป็นต้องใช้ไม่ครบถ้วน” (ปาริชาติ สุทธิวาริ, 2566)

จากข้อมูลในเบื้องต้นสรุปได้ว่า ข้อจำกัดของบัตรภาพที่ใช้ในการสื่อสาร จะใช้ในกรณีที่เป็นภาษาพม่า จึงจำเป็นต้องมีการดำเนินการปรับปรุงเพิ่มขีดจำกัดของภาษาต่างชาติ ภาษาอังกฤษ เพื่อให้ครอบคลุม เพราะที่ผู้รับบริการชาวต่างชาติในโรงพยาบาลผู้คลอดโรงพยาบาลสามพรานมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี และมีหลากหลายชาติพันธุ์ และมีปัญหาในเรื่องการสื่อสารเช่นเดียวกัน ซึ่งมีผลทำให้การสื่อสาร ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ การปฏิบัติตนที่ไม่ถูกต้องระหว่างรอคลอดมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเป็นอันตรายโดยตรงต่อภาวะสุขภาพทารกในครรภ์ ร่วมกับข้อเสนอแนะของวิจัยดังกล่าว แนะนำให้พัฒนาต่อยอดชุดเครื่องมือให้เป็นลักษณะที่ทันสมัย ใช้งานง่าย สื่อสารได้ตรงประเด็นกับบริบทของผู้รับบริการและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

บทความวิจัยนี้เสนอการวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านความขัดแย้งและการสื่อสาร ของนักคิดนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

พุทธสันติวิธี หมายถึง วิธีการหรือข้อปฏิบัติการตามหลักอริยสัจ 4 เป็นแนวคิดทางพระพุทธศาสนาที่สำคัญสำหรับการนำมาเป็นเครื่องมือพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย อริยสัจ 4 กิจในอริยสัจ 4, กถาวัตถุ 10 และโยนิโสมนสิการ ดังนี้

อริยสัจ 4 คือ ความจริงอันประเสริฐ 4 ประการ อันเป็นหลักคำสอนสำคัญของพระพุทธศาสนา มีดังนี้ 1) ทุกข์ คือ ความจริงที่ว่าด้วยความทุกข์ 2) สมุทัย คือ ความจริงที่ว่าด้วยเหตุให้เกิดทุกข์ 3) นิโรธ คือ ความจริงที่ว่าด้วยความดับทุกข์ 4) มรรค คือความจริงที่ว่าด้วยทางแห่งความดับทุกข์ (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) ดังรายละเอียดโดยสังเขป

กถาวัตถุ 10 ประการ คือ หลักธรรมว่าด้วยเรื่องที่เหมาะสมพูดซึ่งกันก่อนที่ผู้พูดจะกล่าวสิ่งใดออกไปควรต้องพิจารณาบริบทของผู้ฟังประกอบด้วย (มหามกุฏราชวิทยาลัย, 2525) แล้วปรับสำนวน ถ้อยคำ ให้เข้ากับบริบทนั้นๆเพื่อมุ่งไปสู่ผลสำเร็จของการสื่อสาร เพราะบุคคลแต่ละคน ย่อมมีรายละเอียดหล่อหลอมเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล สำนวนวาจาที่ใช้ได้กับบุคคลหนึ่งอาจไม่มีผลตอบรับเชิงบวกใด ๆ กับอีกบุคคลหนึ่ง กถาวัตถุ 10 ประการสามารถบูรณาการเพื่อการปฏิบัติงานในการสื่อสาร ดังนี้ 1) ถ้อยคำที่ชักชวนให้มีความปรารถนาน้อยปรับเพื่อใช้ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับสถานะของตน เคารพกฎระเบียบและปฏิบัติของสถานที่ 2) ถ้อยคำที่ชักนำให้มีความสนใจ ไม่ชอบฟังเพื่อหรือปรนเปรอ 3) ถ้อยคำที่ชักนำให้มีความสงัดกายใจ 4) ถ้อยคำที่ชักนำให้ไม่คลุก

คลีด้วยหมู่ 5) ถ้อยคำที่ชักนำให้มุ่งมั่นทำความเพียร 6) ถ้อยคำให้เกิดความสำรวมระวัง 7) ถ้อยคำที่ชักนำให้ทำจิตมั่น 8) ถ้อยคำที่ชักนำให้เกิดปัญญา 9) ถ้อยคำที่ชักนำให้ทำใจให้พ้นจากกิเลสและความทุกข์ และ 10) ถ้อยคำที่ชักนำให้สนใจ และเข้าใจเรื่องความรู้ ความเห็นในภาวะที่หลุดพ้น จากกิเลสและความทุกข์

โยนิโสมนสิการ ประกอบด้วย โยนิโส กับ มนสิการ โยนิโส มาจาก โยนิ ซึ่งแปลว่า เหตุ ต้นเค้า แหล่งเกิด ปัญญา อูบาย วิธี ทาง ส่วนมนสิการ แปลว่าการทำในใจ การคิด คำนึง นึกถึง ใส่ใจ พิจารณา เมื่อรวมเข้าเป็น โยนิโสมนสิการ ท่านแปลสืบบ้าง กันมาว่า การทำในใจโดยแยบคาย หรือการคิดถูกต้องตามความเป็นจริง มีไวพจน์ อีก 4 คำที่โยงเข้ากับโยนิโสมนสิการ คือ อูบายมนสิการ ปณมนสิการ การณ มนสิการ อุปาทกมนสิการ โดยอาศัย การเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและคิดเชื่อมโยงตีความข้อมูลเพื่อนำไปใช้ต่อไป (สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ ป. อ. ปยุตโต 2562)

ผู้วิจัยจะนำมาบูรณาการเข้ากับบริบทงานห้องคลอดในบริบทนี้คือการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันระหว่าง เจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ จนบางครั้งอาจนำไปสู่การเกิดภาวะแทรกซ้อนในการคลอด เพื่อใช้ในการให้ ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับสถานะของตน เคารพกฎระเบียบและปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลการคลอดการปฏิบัติตนที่ถูกต้องในแต่ละระยะการคลอด เพื่อไปสู่การ คลอดที่ปลอดภัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้ง

การสื่อสารที่มักใช้กันอยู่โดยทั่วไปที่มักจะถือว่าการสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดผลตามเจตนารมณ์ของผู้ส่ง สารนั่นเอง (สมควร กวียะ, 2527) นักวิชาการได้นำเสนอทัศนะที่เกี่ยวข้องกับความหมายของความขัดแย้งไว้ใน แนวทางที่สอดคล้องกันดังต่อไปนี้ คำว่า Conflict หมายถึง การต่อสู้ การสงคราม การไม่ถูกกันเมื่อความสนใจ ความคิดหรือการกระทำไม่เหมือนกัน ความขัดแย้ง ประกอบด้วยอาการทั้งขัดและแย้ง ซึ่งหมายถึงการที่ทั้งสอง ฝ่ายจะไม่ทำตามกันแล้วยังพยายามที่จะต้านเอาไว้อีกด้วย

ความขัดแย้ง คือ เหตุการณ์อันเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่อาจยืนอยู่ในสถานะจำกัดสถานะหนึ่ง ความขัดแย้งเกิด จากความต้องการที่ตรงกันข้ามกันในขณะหนึ่ง ความขัดแย้งอาจเกี่ยวกับความไม่สามารถตัดสินใจกระทำการอย่างใด อย่างหนึ่ง หรือเป็นเพราะอยากทำทั้งสองสิ่งในเวลาเดียวกัน” (Argyris, 1968) ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็น สถานการณ์ที่การกระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวาง หรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งในการจะบรรลุเป้าหมาย ของเขา โดยความแตกต่างนี้เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540) ความ ขัดแย้งเป็นเรื่องของความเห็นหรือความเชื่อ ที่ต่างกัน แต่คู่กรณียังสามารถทำงานร่วมกันได้ แต่ข้อพิพาทเป็นเรื่อง ที่ผู้เกี่ยวข้องมุ่งที่จะเอาชนะกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำไปใช้ด้วย ความรอบคอบ (Tan & Damnoen, 2020) มีความรู้ ควบคู่กับการมีคุณธรรม จริยธรรม เป็นการปรับเปลี่ยน ทัศนคติและพฤติกรรม (Damnoen et al., 2021) ด้วยการปฏิบัติตามหลักเบญจศีลและเบญจธรรมเพื่อการ ดำเนินชีวิตอย่างสุขสงบ การฝึกฝนจิตใจให้สงบเพื่อจะได้เห็นโลกและชีวิตตรงไปตามความเป็นจริงว่าทุกคนเป็น เพื่อนร่วมทุกข์ เกิด แก่ เจ็บ ตายเหมือนกัน มนุษย์จึงควรฝึกฝนจิตใจให้หลุดพ้นจากความทุกข์ (ปรียพร วิชาลาบูรณ์ และคณะ, 2566; พระอรรถชาติ เดชดำรง, 2566) อันเป็นเป้าหมายสูงสุดในพระพุทธศาสนา

จากการนำเสนอในเบื้องต้นสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า สาเหตุและ ลักษณะของความขัดแย้งเกิดจาก ตัวแปรทั้งภายนอกและภายใน รวมทั้งความขัดแย้งถือเป็นสิ่งปกติธรรมดาที่เกิดขึ้นได้ แต่ก็สามารถแก้ไขได้ โดย ผ่านสื่อ กระบวนการ ตลอดถึงแนวทางในการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในบริบทต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไป เป็นแนวทางเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในสังคมไทยปัจจุบันให้เกิดผลเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการนำเสนอการวิจัยในระยะที่ 1 ใช้แนวคิดอริยสัจจโมเดลเป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ พระสงฆ์ นายแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ จำนวน 15 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง ผู้วิจัยเลือกเจาะจงบุคคล เป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แนวทางการสัมภาษณ์กลุ่ม และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม

การสร้างเครื่องมือเชิงคุณภาพ โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วัตถุประสงค์ของการวิจัย กำหนดประเด็นในการศึกษา สร้างแนวทางการสัมภาษณ์กลุ่ม การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อศึกษา บริบท สภาพปัญหา และความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ตลอดจน ปัญหา/อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยการบันทึก MP3 บันทึกวิดีโอ การจดบันทึกภาคสนาม (Field Note)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจัดหมวดหมู่ข้อมูล ลดทอนข้อมูล และจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามเพื่อการสัมภาษณ์เชิงลึก/สัมภาษณ์กลุ่ม ดังนี้

- 1) บริบท สภาพปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยในปัจจุบันเป็นอย่างไร
- 2) สาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยในปัจจุบันเป็นอย่างไร
- 3) ความต้องการจำเป็นหรือเป้าหมายของการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ท่านมองว่าควรเป็นอย่างไร
- 4) แนวทางในการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทย ท่านมองว่าควรเป็นอย่างไร

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำเสนอผลการวิจัยในลักษณะวิเคราะห์เนื้อหาแล้วเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

การวิจัยในครั้งนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หมายเลขการรับรอง ว.311/2566

ผลการวิจัย

วิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัย พบว่า พุทธสันติวิธี หมายถึง วิธีการหรือข้อปฏิบัติการตามหลักอริยสัจ 4 เป็นแนวคิดทางพระพุทธศาสนาที่สำคัญสำหรับการนำมาเป็นเครื่องมือพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย อริยสัจ 4 กิจในอริยสัจ 4, กถาวัตถุ 10 และ โยนิโสมนสิการ ดังนี้

อริยสัจ 4 คือ ความจริงอันประเสริฐ 4 ประการ อันเป็นหลักคำสอนสำคัญของพระพุทธศาสนา มีดังนี้

1) ทุกข์ คือ ความจริงที่ว่าด้วยความทุกข์ 2) สมุทัย คือ ความจริงที่ว่าด้วยเหตุให้เกิดทุกข์ 3) นิโรธ คือ ความจริงที่ว่าด้วยความดับทุกข์ 4) มรรค คือ ความจริงที่ว่าด้วยทางแห่งความดับทุกข์

กถาวัตถุ 10 ประการ คือ หลักธรรมว่าด้วยเรื่องที่เหมาะสมก่อนที่ผู้พูดจะกล่าวสิ่งใดออกไปควรต้องพิจารณาบริบทของผู้ฟังประกอบด้วย แล้วปรับสำนวน ถ้อยคำ ให้เข้ากับบริบทนั้นๆ เพื่อมุ่งไปสู่ผลสำเร็จของการสื่อสาร เพราะบุคคลแต่ละคน ย่อมมีรายละเอียดหล่อหลอมเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล สำนวนวาจาที่ใช้ได้กับบุคคลหนึ่งอาจไม่มีผลตอบรับเชิงบวกใดๆกับอีกบุคคลหนึ่ง กถาวัตถุ 10 ประการสามารถบูรณาการเพื่อการปฏิบัติงานในการสื่อสาร ดังนี้ 1) ถ้อยคำที่ชักชวนให้มีความปรารถนาน้อยปรับเพื่อใช้ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับสถานะของตน เคารพกฎระเบียบและปฏิบัติของสถานที่ 2) ถ้อยคำที่ชักชวนให้มีความสันโดษ ไม่ชอบฟังเพื่อหรือปรนเปรอ 3) ถ้อยคำที่ชักชวนให้มีความสงัดกายใจ 4) ถ้อยคำที่ชักชวนให้ไม่คลุกคลีด้วยหมู่ 5) ถ้อยคำที่ชักชวนให้มุ่งมั่นทำความเพียร 6) ถ้อยคำให้เกิดความสำรวมระวัง 7) ถ้อยคำที่ชักชวนให้ทำจิตมั่น 8) ถ้อยคำที่ชักชวนให้เกิดปัญญา 9) ถ้อยคำที่ชักชวนให้ทำใจให้พ้นจากกิเลสและความทุกข์ และ 10) ถ้อยคำที่ชักชวนให้สนใจ และเข้าใจเรื่องความรู้ ความเห็นในภาวะที่หลุดพ้น จากกิเลสและความทุกข์

โยนิโสมนสิการ ประกอบด้วย โยนิโส กับ มนสิการ โยนิโส มาจาก โยนิ ซึ่งแปลว่า เหตุ ต้นเค้า แหล่งเกิด ปัญหา อุบาย วิธี ทาง ส่วนมนสิการ แปลว่าการทำในใจ การคิด คำนึง นึกถึง ใส่ใจ พิจารณา เมื่อรวมเข้าเป็นโยนิโสมนสิการ ท่านแปลสืบทอดกันมาว่า การทำในใจโดยแยบคาย หรือการคิดถูกต้องตามความเป็นจริง มีโวพจน์อีก 4 คำที่โยงเข้ากับโยนิโสมนสิการ คือ อุบายมนสิการ ปถมนสิการ การณ มนสิการ อุปาทกมนสิการ โดยอาศัยการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและคิดเชื่อมโยงตีความข้อมูลเพื่อนำไปใช้ต่อไป (สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ ป. อ. ปยุตโต 2562)

ผู้วิจัยจะนำมาบูรณาการเข้ากับบริบทงานห้องคลอดในบริบทนี้คือการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ จนบางครั้งอาจนำไปสู่การเกิดภาวะแทรกซ้อนในการคลอด เพื่อใช้ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับสถานะของตน เคารพกฎระเบียบและปฏิบัติตนตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลการคลอดการปฏิบัติตนที่ถูกต้องในแต่ละระยะการคลอด เพื่อไปสู่การคลอดที่ปลอดภัย ตารางที่ 1

อริยสัจ 4	กิจในอริยสัจ	การบูรณาการเข้ากับบริบทงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม
ทุกข์ การมีอยู่ของปัญหา สมุทัย การจัดการกับปัญหา นิโรธ ความสำเร็จจากการแก้ไขปัญหา มรรค วิธีการที่จะนำไปสู่จุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย	ปริญญะ ควรรู้ คือการทำความเข้าใจปัญหาหรือสถานะที่เป็นทุกข์อย่างตรงไปตรงมาตามความเป็นจริงเป็นการเผชิญหน้ากับปัญหา ปหานะ ควรละ คือการกำจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดทุกข์ เป็นการแก้ปัญหาค้นหาต้นตอ สังฉิกริยา ควรทำให้แจ้ง คือการเข้าถึงภาวะดับทุกข์ หมายถึงภาวะที่ไร้ปัญหาซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายเป้าหมายที่สำเร็จ ภาวนา หมายถึง การลงมือทำวิธีการหรือทางที่จะนำไปสู่จุดหมายที่ไร้ปัญหา	ในบริบทนี้ คือ - การสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ จนบางครั้งอาจนำไปสู่การเกิดภาวะแทรกซ้อนในการคลอด - เกิดจากการพูดคนละภาษา ผู้รับบริการชาวต่างชาติฟังไม่เข้าใจและพูดภาษาไทยไม่ได้ เจ้าหน้าที่พูดและฟังภาษาพม่าไม่ได้เช่นกัน ต้องแก้ไขทำอะไรให้คนที่คุยกันคนละภาษาสามารถเข้าใจตรงกัน - วางแผนร่วมกันกับผู้มีส่วนร่วม ในการปรับและพัฒนาเครื่องมือช่วยในการสื่อสารให้คนที่พูดคนละภาษาสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามบรรทัดฐานประสงค์เดียวกันได้ - เครื่องมือสื่อสารเป็นภาพเคลื่อนไหว animation ที่ช่วยให้ผู้รับบริการชาวต่างชาติเข้าใจความหมายที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อ อย่างที่เจ้าหน้าที่ต้องการ
กลาวัตุ 10		การบูรณาการเข้ากับบริบทงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม
อัปปัจจกขา เรื่องความมั่งน้อย สันตฎฐิกขา เรื่องความสันโดษ ปวิเวกกขา เรื่องความสงัด อสังสัคคกขา เรื่องความไม่คลุกคลี วิริยารัมภกขา เรื่องการปรารถนาความเพียร สีลสัมปทา เรื่องความสมบูรณ์ด้วยศีล สมาธิสัมปทา เรื่องความสมบูรณ์ด้วยสมาธิ ปัญญาสัมปทา เรื่อง ความสมบูรณ์ด้วยปัญญา วิมุตติสัมปทา เรื่อง ความสมบูรณ์ วิมุตติญาณทัสสนสัมปทา ถ้อยคำที่ชักนำให้สนใจ และเข้าใจเรื่องความรู้		- เพื่อใช้ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับการพยายามปฏิบัติตามคำแนะนำในแต่ละระยะการคลอด - เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จคือการคลอดอย่างปลอดภัยโดยไม่มีภาวะแทรกซ้อนใดๆเกิดขึ้น - เพื่อใช้ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับการเคารพและปฏิบัติตามกฎ กติกาของห้องคลอด - เพื่อใช้ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินของโรคในแต่ละระยะการคลอดมีสติไม่ตื่นตระหนกกับสถานการณ์เจ็บปวดที่เพิ่มขึ้น - เพื่อใช้ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินการคลอดในแต่ละระยะ การปฏิบัติตามที่ถูกต้องในแต่ละระยะการคลอด เพื่อให้การคลอดดำเนินไปเป็นปกติ - เพื่อใช้ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลการคลอดการปฏิบัติตนที่ถูกต้องในแต่ละระยะการคลอด เพื่อไปสู่การคลอดที่ปลอดภัย - เพื่อใช้ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลการคลอดการปฏิบัติตนที่ถูกต้องในแต่ละระยะการคลอด เพื่อไปสู่การคลอดที่ปลอดภัย

ตารางที่ 1 (ต่อ)

3. โยนิโสมนสิการ	การบูรณาการเข้ากับบริบทงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม
โยนิโสมนสิการ การคิดถูกต้องตามความเป็นจริง	1) การพิจารณาอย่างถูกต้อง 2) การไตร่ตรอง การคิด ให้รอบคอบ ให้ไตร่ตรองให้รอบคอบ ในการให้ข้อมูลเมื่อมาติดต่อเจ้าหน้าที่ 3) การไตร่ตรอง การคำนึงถึงการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ 4) หมายถึง การคำนึงอย่างเข้าใจ ถูกทาง เพื่อการดำเนิน ชีวิตที่เป็นสุข ให้คำนึงถึงภาวะการณ์ที่ตนเองเป็นอยู่ในปัจจุบัน 5) หมายถึง การใช้ความคิดอย่างถูกวิธี

ตารางที่ 1 แสดงการบูรณาการการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการ
สาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1) อริยสัจ 4 กิจในอริยสัจ ผู้วิจัยนำมาบูรณาการเข้ากับบริบทงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน
จังหวัดนครปฐม ในบริบท คือ การสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ จนบางครั้ง
อาจนำไปสู่การเกิดภาวะแทรกซ้อนในการคลอด เพราะเกิดจากการพูดคนละภาษา ผู้รับบริการชาวต่างชาติฟังไม่
เข้าใจและพูดภาษาไทยไม่ได้ เจ้าหน้าที่พูดและฟังภาษาพม่าไม่ได้เช่นกัน ต้องแก้ไขทำอย่างไรให้คนที่คุยกันคนละ
ภาษา สามารถเข้าใจตรงกัน จึงต้องวางแผนร่วมกันกับผู้มีส่วนร่วม ในการปรับและพัฒนาเครื่องมือช่วยที่ในการ
สื่อสารให้คนที่พูดคนละภาษาสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามบรรลู่ต์อุประสงค์เดียวกันได้ สามารถพัฒนาเป็น
เครื่องมือสื่อสารเป็นภาพเคลื่อนไหว animation ที่ช่วยให้ผู้รับบริการชาวต่างชาติเข้าใจความหมายที่เจ้าหน้าที่
ต้องการสื่อ อย่างที่เจ้าหน้าที่ต้องการ

2) กถาวัตถุ 10 ผู้วิจัยนำมาบูรณาการเข้ากับบริบทงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม
เพื่อใช้ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับการพยายามปฏิบัติตามคำแนะนำในแต่ละระยะการคลอดอย่าง
ปลอดภัยโดยไม่มีความเสี่ยงใดๆเกิดขึ้น การให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับการเคารพและปฏิบัติตามกฎ
กติกาของห้องคลอดเพื่อใช้ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินของโรคในแต่ละระยะการคลอดมีสติ
ไม่ตื่นตระหนกกับสภาวะการเจ็บปวดที่เพิ่มขึ้น การปฏิบัติตามที่ถูกต้องในแต่ละระยะการคลอด เพื่อไปสู่การคลอด
ที่ปลอดภัย

3) โยนิโสมนสิการ ผู้วิจัยนำมาบูรณาการเข้ากับบริบทงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัด
นครปฐม เพื่อการพิจารณาอย่างถูกต้อง การไตร่ตรอง การคิด ให้รอบคอบ ให้ไตร่ตรองให้รอบคอบในการให้ข้อมูล
เมื่อมาติดต่อเจ้าหน้าที่ คำนึงถึงภาวะการณ์ที่ตนเองเป็นอยู่ในปัจจุบัน และการใช้ความคิดอย่างถูกวิธี

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัย พบว่า หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งใน
ระบบบริการสาธารณสุขไทยของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย อริยสัจ 4 กิจในอริยสัจ 4,
กถาวัตถุ 10 และ โยนิโสมนสิการ เป็นการบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนากับบริบทในการจัดการความ
ขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยเป้าหมายเพื่อสารให้เกิด
ความเข้าใจต่อกัน เข้าใจปัญหา การจัดการกับปัญหา ความสำเร็จจากการแก้ไขปัญหา และ วิธีการที่จะนำไปสู่
จุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย คือ “ลูกเกิดรอด แม่ปลอดภัย” เพราะว่าเป้าหมายที่แท้จริงคือลดปัญหาความไม่เข้าใจ
ในการสื่อสารต่อกัน หากมีเครื่องมือสื่อสารที่ดีความขัดแย้งจะไม่เกิดขึ้น การสื่อสารที่มักใช้กันอยู่โดยทั่วไปที่มักจะ

ถือว่าเป็นการสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดผลตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสารนั่นเอง (สมควร กวียะ, 2527) ความขัดแย้งเป็นเรื่องของความเห็นหรือความเชื่อ ที่ต่างกัน แต่คู่กรณียังสามารถทำงานร่วมกันได้ แต่ข้อพิพาทเป็นเรื่องที่ผู้เกี่ยวข้องมุ่งที่จะเอาชนะกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำไปใช้ด้วยความรอบคอบ (Tan & Damnoen, 2020) เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม (Damnoen et al., 2021) การฝึกฝนจิตใจให้สงบเพื่อจะได้เห็นโลกและชีวิตตรงไปตามความเป็นจริง (ปรียพร วิศาลบุรณ์ และคณะ, 2566; พระอรรถชาติ เดชดำรง, 2566) นอกจากนี้การพิจารณาอย่างถูกต้อง การไตร่ตรอง การคิด ให้รอบคอบ ให้ไตร่ตรองให้รอบคอบในการให้ข้อมูลเมื่อมาติดต่อเจ้าหน้าที่ คำนึงถึงภาวะการณ์ที่ตนเองเป็นอยู่ในปัจจุบัน และการใช้ความคิดอย่างถูกวิธี จะเป็นแนวทางที่เหมาะสมต่อไป เพราะความขัดแย้งถือเป็นสิ่งปกติธรรมดาที่เกิดขึ้นได้ แต่ก็สามารถแก้ไขได้ โดยผ่านสื่อ กระบวนการ ตลอดถึงแนวทางในการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในบริบทต่างๆ สอดคล้องกับการวิจัยของเสาวลักษณ์ ทำมาก และ บุญทิศา สุวิทย์ (2560) พบว่า บริบทสังคมไทยที่มีความต่างทางวัฒนธรรมอยู่แล้วก็จะหลากหลายมากยิ่งขึ้น พยาบาลวิชาชีพทุกคนตระหนักและเข้าใจในวัฒนธรรมมากขึ้น การให้บริการพยาบาลก็จะมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ คือ การบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนากับบริบทในการจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยเป้าหมายเพื่อสารให้เกิดความเข้าใจต่อกัน เข้าใจปัญหา การจัดการกับปัญหา ความสำเร็จจากการแก้ไขปัญหา และ วิธีการที่จะนำไปสู่จุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย คือ “ลูกเกิดรอด แม่ปลอดภัย”

สรุป

หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย อริยสัจ 4 กิจในอริยสัจ 4, กถาวัตถุ 10 และ โยนิโสมนสิการ เป็นการบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนากับบริบทในการจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัย พบว่า การบูรณาการหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนาเป็นแนวทางที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทย ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้

1) ส่งเสริมการดำเนินงานในการบริการในโรงพยาบาลเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทย โดยพิจารณาใช้กับบริบทกับหน่วยงานของตน เพราะบริบทในการสื่อสารในแต่ละพื้นที่มีความหลากหลาย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบที่สำคัญ คือ การบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับบริบทของแต่ละสถานที่ โดยควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่เหมาะสม สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ การประเมินประสิทธิผลของเครื่องมือสื่อสารในการจัดการความ

ขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทย โดยปรับให้เข้ากับบริบทของห้องบัตร ห้องฉุกเฉิน หรือ หอผู้ป่วยใน เพื่อ
การบริการที่เหมาะสมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จรงค์ ทำมาอ่อน. (2566). งานการพยาบาลผู้คลอด โรงพยาบาลสามพราน. *สัมภาษณ์*, 4 สิงหาคม.
- ประกอบ ว่องไว. (2566). สูติแพทย์ โรงพยาบาลสามพราน. *สัมภาษณ์*, 2 สิงหาคม.
- ปรีयर วิศาลบุรณ์, สุรัฎา รอดมณี, เนาวนิจ พึ่งจันทร์เดช และ เบญญาภา ทนต์ประเสริฐเวช. (2566). จิตบำบัด
ตามแนวพุทธจิต: บทวิเคราะห์ในมิติทางการพยาบาล. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์*, 6(1), 120-140.
- ปาริชาติ สุทธิวาริ. (2566). งานการพยาบาลผู้คลอด โรงพยาบาลสามพราน. *สัมภาษณ์*, 5 สิงหาคม.
- พรศรี ภูมิสามพราน. (2566). งานการพยาบาลผู้คลอด โรงพยาบาลสามพราน. *สัมภาษณ์*, 4 สิงหาคม.
- พระอรรถชาติ เดชดำรง. (2566). การแบ่งช่วงชั้นทางสังคม : มุมมองของศาสนาพราหมณ์-ฮินดู และ
พระพุทธศาสนา. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 5(2), 481-492.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ:
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหามกุฏราชวิทยาลัย. (2525). *พระไตรปิฎกพร้อมอรรถกถา แปล ชุด 91 เล่ม*. กรุงเทพฯ: มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สมควร กวียะ. (2527). *การสื่อสารมวลชน บทบาทหน้าที่ เสรีภาพและความรับผิดชอบ*. กรุงเทพฯ: พชรกานต์การ
พิมพ์.
- สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป. อ. ปยุตฺโต). (2562). *พุทธธรรม ฉบับปรับขยาย*. (พิมพ์ครั้งที่ 55). กรุงเทพฯ:
พลีธัมม์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). *ความขัดแย้ง: การบริหารเพื่อสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อแกรมมี.
- เสาวลักษณ์ ทำมาก และ บุญทิศา สุวิทย์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะคติกับการเตรียมความพร้อม
ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของพยาบาลวิชาชีพ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมิน
ทรราชินี. *วารสารเกื้อการุณย์*, 24(2), 51-66.
- อรรณพ พิงประสพ. (2566). งานการพยาบาลผู้คลอด โรงพยาบาลสามพราน. *สัมภาษณ์*, 2 สิงหาคม.
- เอก พุทธิสาร. (2566). บริษัท Dynamicwork จำกัด. *สัมภาษณ์*, 4 สิงหาคม.
- Argyris, C. F. (1968). *Audiovisual Materials: Their Nature and Use*. (4th ed.). New York: Harper &
Row.
- Damnoen, P. S., Siri, P., Supattho, P. S., & Kaewwilai, K. (2021). The Development of Student
Characteristics in According to the Nawaluk Framework of the Buddhist integration of
Buddhapanya Sri Thawarawadee Buddhist College. *Asia Pacific Journal of Religions and
Cultures*, 5(2), 126-135.
- Lin, A. K. (2566). Tharatip Foods Product Company Limited. *Interview*, August 4.
- Tan, C. C., & Damnoen, P. S. (2020). Buddhist Noble Eightfold Path Approach in the Study of
Consumer and Organizational Behaviors. *Journal of MCU Peace Studies*, 8(1), 1-20.