

การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการ  
สาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน  
จังหวัดนครปฐม

Development of Communication Tools in The Thai Public Health Service  
System to Support the Entry by Buddhist Peaceful Means in  
Sampran Hospital, Nakhon Pathom Province

สุนันทา เอาเจริญ

Sunanta Outchareon

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

Received February 8, 2024; Revised April 22, 2024; Accepted April 26, 2024

## บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาวิเคราะห์บริบท สภาพปัญหา ความต้องการจำเป็น และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม และ 2) เพื่อพัฒนาและนำเสนอการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในรูปแบบ อริยสัจจโมเดล ภายใต้กรอบการวิจัยตามบันได 9 ขั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 18รูป/คน ด้วยการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก และการประชุมกลุ่ม ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1) จังหวัดนครปฐม เป็นพื้นที่ที่พบว่า มีการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติเข้ามาในสถานประกอบการเป็นจำนวนมาก โดยพบมากที่สุด จะเป็นการย้ายแบบลักษณะครัวเรือน หรือมาสร้างครอบครัวที่นี่ ดังตัวอย่างสำรวจของโรงพยาบาลสามพรานเป็นสถานบริการด้านสุขภาพระดับทุติยภูมิ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอสามพราน ซึ่งมีโรงงานอุตสาหกรรมรายล้อมทำให้มีชาวต่างชาติอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก และชาวต่างชาติเหล่านั้น ได้เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพเป็นสถานบริการหลัก ส่งผลให้เจ้าหน้าที่

ประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสาร ทั้งในด้านการชักประวัติสุขภาพ รวมถึงการแจ้งข่าวสารและข้อปฏิบัติ พุทธสันติวิธี หมายถึง วิธี ข้อปฏิบัติ หรือ ชุดของวิธีอย่างใดอย่างหนึ่งที่พระพุทธเจ้า หรือเหล่าสาวกของพระองค์ได้ใช้เป็นเครื่องมือสามารถแบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ (1) พุทธสันติวิธีในฐานะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเพณีชุมชนเมือง (2) พุทธสันติวิธีในฐานะเป็นเครื่องมือในการดำเนินชีวิต และ (3) พุทธสันติวิธีในฐานะเป็นเครื่องมือในการเรียกร้องความต้องการ นอกจากนี้การนำเอาหลักธรรมคำสอน

2) การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม สามารถสังเคราะห์ จากการศึกษาเอกสาร และการทบทวนวรรณกรรม ได้รูปแบบ S-P-H-P Model ดังนี้ (1) S : Specialist of Service : ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบบริการ (2) P : Paramedics Team for People : ทีมแพทย์เพื่อประชาชน (3) H : Happily Hospitalized : รักษาตัวในโรงพยาบาลอย่างมีความสุข (4) P : Passive-Aggressive : เมตตาและอดทนต่ออุปสรรค

**คำสำคัญ:** การพัฒนาเครื่องมือสื่อสาร: การจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทย; พุทธสันติวิธี; โรงพยาบาลสามพราน

## Abstract

This article aimed to 1) To study and analyze the context, problem conditions, and necessary needs, and theoretical concepts regarding the development of communication tools in the Thai public health service system to support the entry by Buddhist peaceful means in Sampran hospital, Nakhon Pathom province. 2) To present the development of communication tools in the Thai public health service system to support the entry by Buddhist peaceful means in Sampran hospital, Nakhon Pathom province. This research the researcher conducted the research in the form Noble Truth Model Under the research framework based on 9 steps to obtain information to answer the research objectives. Sample group 18 person using purposive sampling. Research tools include in-depth interviews. and group meetings the research results are summarized as follows.

1) Nakhon Pathom Province is an area where a large number of migrant workers have been moved into the workplace. The most common type of move is a household move. Or come and create a family here. As the survey example shows, Sampran Hospital is a secondary health care facility. Located in Sam Phran District. Surrounded by industrial factories, many foreigners live there. and those foreigners Has come to use health services as the main service center as a result, officials encountered communication problems. Both in taking health history Including notification of news and practices. Buddhist peaceful means is an a method, practice, or set of

methods that the Buddha or his disciples have used it as a tool, it can be divided into 3 main types: (1) The Method as a tool for developing urban traditions, (2) The as a tool for living life, and (3) The Method as a tool for demanding needs in addition, the application of Dhamma teachings

2) The development of communication tools in the Thai public health service system to support the entry by Buddhist peaceful means in Sampran hospital, Nakhon Pathom province  
synthesize From document study and literature review, the S-P-H-P Model was obtained as follows: (1) S : Specialist of Service : service system expert (2) P : Paramedics Team for People : medical team for the people (3) H : Happily Hospitalized : treated in hospital Happily nurse (4) P : Passive-Aggressive : Be kind and patient in the face of obstacles.

**Keywords:** development of communication tools; conflict management in the Thai public health service system; Buddhist peaceful means; Sampran hospital

## บทนำ

การเปิดประชาคมอาเซียนในปี 2558 ทำให้คนต่างชาติ ต่างภาษาสามารถไปมาหาสู่กันได้อย่างสะดวกรวดเร็วทำให้เกิดสังคมพหุวัฒนธรรมมากขึ้นในประเทศไทย รูปแบบของการเปิดเสรีในอาเซียนทำให้เกิดการให้บริการข้ามพรมแดนกับผู้รับบริการที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม รวมทั้งมีการแข่งขันให้การบริการ ผู้ป่วยต่างชาติมารับบริการทางด้านสุขภาพมากขึ้น ปรัชญาการณีส่งผลกระทบต่อการบริการสุขภาพจึงทำให้หน่วยงานบริการสุขภาพมีความตื่นตัวในการเตรียมความพร้อมให้กับสถานพยาบาลที่มีสมรรถนะ (โลว์ตัน วงศ์สุทธิธรรม, 2563) สามารถตอบสนองผู้รับบริการในสังคมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม

ประเทศไทยได้วางเป้าหมายการเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) และเป็นศูนย์กลางการให้บริการด้านสุขภาพนานาชาติ (Nursing Education Hub) ในปี พ.ศ. 2558 มีเพื่อนร่วมวิชาชีพการพยาบาล และบุคลากรสุขภาพอื่นๆ หลายเชื้อชาติเพิ่มขึ้น บริบทสังคมไทยที่มีความต่างทางวัฒนธรรมอยู่แล้วก็จะหลากหลายมากยิ่งขึ้น ทั้งด้านวิถีชีวิต ความต้องการทางสุขภาพ และปัญหาสุขภาพ ทั้งด้านปริมาณและความซับซ้อนเชิงคุณภาพ ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ต่อการให้บริการพยาบาลทั้งสิ้น (เสาวลักษณ์ ท่ามาก และ บุญทิวา สุวิทย์, 2560) โดยเฉพาะชนชาติพม่า ลาว กัมพูชา เป็นต้น ได้เดินทางเข้าสู่สถานประกอบการต่างๆ ในประเทศไทยทั้งถูกกฎหมายและไม่ถูกกฎหมาย ในบางแห่งพบว่าเคลื่อนย้ายมาทั้งครอบครัว หรือได้มาสร้างครอบครัวในประเทศไทย ดังตัวอย่างกรณีของจังหวัดสมุทรสาคร ที่มีประชากรชาวต่างชาติที่เดินทางมาจากพม่าเป็นจำนวนมาก และจากฐานข้อมูลแรงงานต่างชาติที่ได้รับใบอนุญาตทำงานในจังหวัดนครปฐม ปีงบประมาณ 2564 พบว่ามีจำนวนประมาณ 103,658 (ข้อมูลจำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนจากแผนพัฒนาจังหวัดนครปฐม พ.ศ. 2564) ซึ่งจากข้อมูลเบื้องต้น จึงจำเป็นต้องมีระบบประกันสุขภาพเข้ามาเกี่ยวข้อง

จังหวัดนครปฐม เป็นพื้นที่ที่พบว่ามีการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติเข้ามาในสถานประกอบการเป็นจำนวนมาก โดยพบมากที่สุดจะเป็นการย้ายแบบลักษณะครัวเรือน หรือมาสร้างครอบครัวที่นี่ ดังตัวอย่างสำรวจของโรงพยาบาลสามพรานเป็นสถานบริการด้านสุขภาพระดับทุติยภูมิ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอสามพราน ซึ่งมีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่จำนวนมาก ทำให้มีชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาประกอบอาชีพเป็นพนักงานเป็นจำนวนมาก และชาวต่างชาติเหล่านั้นได้เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพเป็นสถานบริการหลัก ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสาร ทั้งในด้านการซักประวัติสุขภาพ รวมถึงการแจ้งข่าวสารและข้อปฏิบัติต่างๆ เมื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานห้องคลอด โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ได้ให้บริการผู้รับบริการชาวต่างชาติในแต่ละปี พบเป็นสัดส่วนประมาณ 45% ของผู้รับบริการทั้งหมด ซึ่งการปฏิบัติงานแต่ละครั้งได้ใช้ชุดเครื่องมือที่พัฒนาในเบื้องต้นในการให้บริการแต่ละครั้ง ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ดังนั้น การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้จะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน สามารถลดความขัดแย้งในการสื่อสารกับผู้รับบริการ และเป็นประโยชน์ต่อระบบบริการสาธารณสุขไทย ในการพัฒนาวัตกรรมการดูแลผู้รับบริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์บริบท สภาพปัญหา ความต้องการจำเป็น และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อพัฒนาและนำเสนอการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

### การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านความขัดแย้งและการสื่อสาร ของนักคิด นักวิชาการต่างๆ ดังนี้

พุทธสันติวิธี หมายถึง วิธี ข้อปฏิบัติ หรือ ชุดของวิธีอย่างใดอย่างหนึ่งที่พระพุทธเจ้า หรือเหล่าสาวกของพระองค์ได้ใช้เป็นเครื่องมือสามารถแบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ 1) พุทธสันติวิธีในฐานะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเพณีชุมชนเมือง 2) พุทธสันติวิธีในฐานะเป็นเครื่องมือในการดำเนินชีวิต และ 3) พุทธสันติวิธีในฐานะเป็นเครื่องมือในการเรียกร้องความต้องการ นอกจากนั้นการนำเอาหลักธรรมคำสอน

ผู้วิจัยจะนำเสนอวิธีการหรือข้อปฏิบัติการตามหลักอริยสัจ 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 คือความจริงที่ว่าด้วยทางแห่งความดับทุกข์ (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539)

**กถาวัตถุ 10 ประการ** คือ หลักธรรมว่าด้วยเรื่องที่เหมาะสมควรพูดซึ่งก่อนที่ผู้พูดจะกล่าวสิ่งใดออกไปควรต้องพิจารณาบริบทของผู้ฟังประกอบด้วย (มหามกุฏราชวิทยาลัย, 2525) แล้วปรับสำนวนถ้อยคำ ให้เข้ากับบริบทนั้นๆ เพื่อมุ่งไปสู่ผลสำเร็จของการสื่อสาร เพราะบุคคลแต่ละคน ย่อมมีรายละเอียดหลากหลายเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล สำนวนวาจาที่ใช้ได้กับบุคคลหนึ่งอาจไม่มีผลตอบรับเชิงบวกใดๆกับอีกบุคคลหนึ่ง กถาวัตถุ 10 ประการสามารถบูรณาการเพื่อการปฏิบัติงานในการสื่อสาร ดังนี้ 1) ถ้อยคำที่ชักชวนให้มีความปรารถนาอันน้อยปรับเพื่อใช้ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับสถานะของตน เคารพกฎระเบียบและปฏิบัติของสถานที่ 2) ถ้อยคำที่ชักนำให้มีความสันโดษ ไม่ชอบฟุ้งเฟ้อหรือปรนเปรอ 3) ถ้อยคำที่ชักนำให้มีความสงัดกายใจ 4) ถ้อยคำที่ชักนำให้ไม่คลุกคลีด้วยหมู่ 5) ถ้อยคำที่ชักนำให้มุ่งมั่นทำความเพียร 6) ถ้อยคำให้เกิดความสำรวมระวัง 7) ถ้อยคำที่ชักนำให้ทำจิตมั่น 8) ถ้อยคำที่ชักนำให้เกิดปัญญา 9) ถ้อยคำที่ชักนำให้ทำให้พ้นจากกิเลสและความทุกข์ และ 10) ถ้อยคำที่ชักนำให้สนใจ และเข้าใจเรื่องความรู้ ความเห็นในภาวะที่หลุดพ้น จากกิเลสและความทุกข์

**โยนิโสมนสิการ** ประกอบด้วย โยนิโส กับ มนสิการ โยนิโส มาจาก โยนิ ซึ่งแปลว่า เหตุ ต้นเค้าแหล่งเกิด ปัญญา อุบาย วิธี ทาง ส่วนมนสิการ แปลว่าการทำในใจ การคิด คำนี้ นึกถึง ใส่ใจ พิจารณา เมื่อรวมเข้าเป็นโยนิโสมนสิการ ท่านแปลสืบๆ กันมาว่า การทำในใจโดยแยบคาย หรือการคิดถูกต้องตามความเป็นจริง มีไวพจน์อีก 4 คำที่โยงเข้ากับโยนิโสมนสิการ คือ อุบายมนสิการ ปถมนสิการ การณ มนสิการ อุปปาทกมนสิการ โดยอาศัยการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและคิดเชื่อมโยงตีความข้อมูลเพื่อนำไปใช้ต่อไป (สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ ป. อ. ปยุตฺโต 2562)

ผู้วิจัยจะนำมาบูรณาการเข้ากับบริบทงานห้องคลอดในบริบทนี้คือการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ จนบางครั้งอาจนำไปสู่การเกิดภาวะแทรกซ้อนในการคลอด เพื่อใช้ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับสถานะของตน เคารพกฎระเบียบและปฏิบัติตนตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลการคลอดการปฏิบัติตนที่ถูกต้องในแต่ละระยะการคลอด เพื่อไปสู่การคลอดที่ปลอดภัย

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้ง

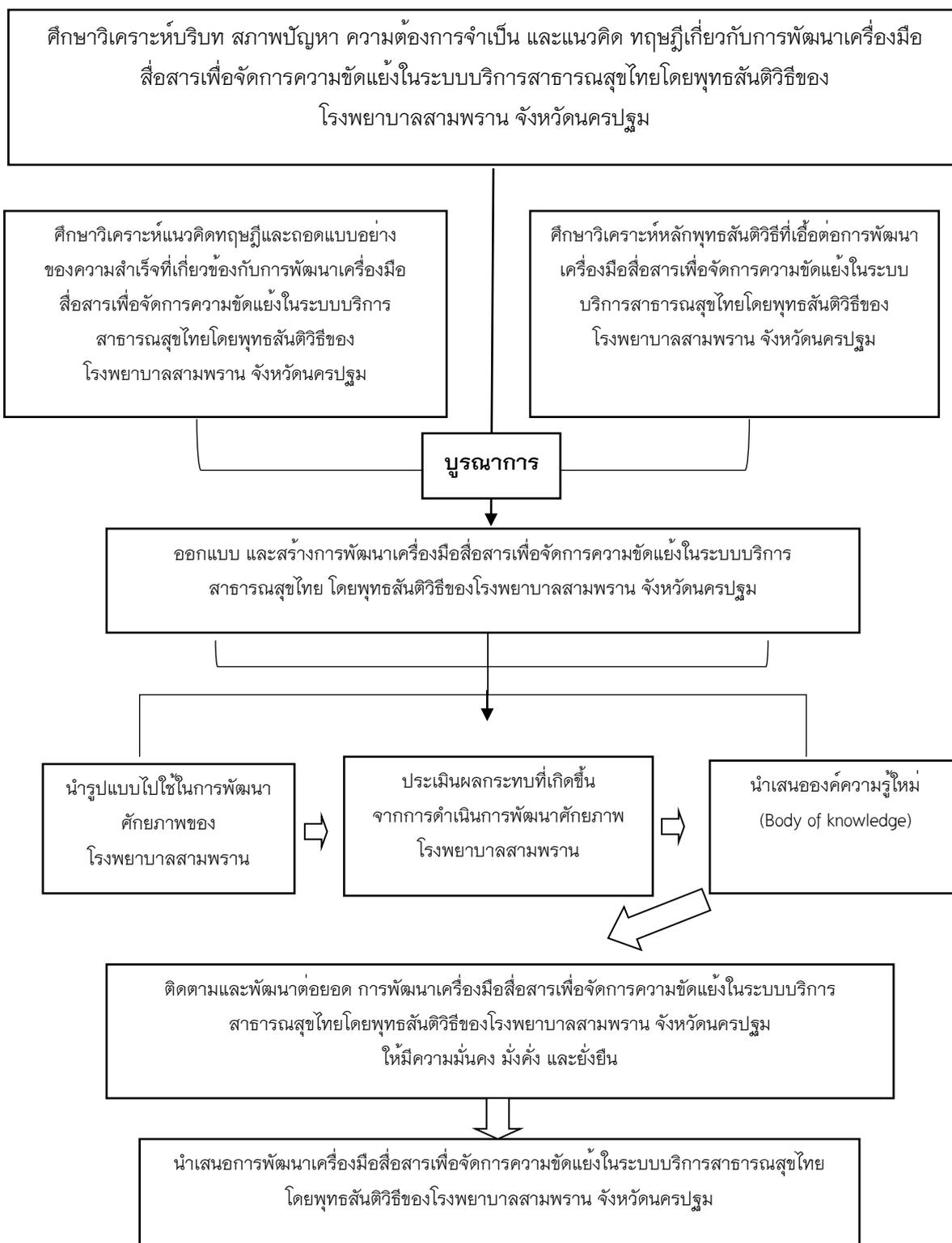
การสื่อสารที่มักใช้กันอยู่โดยทั่วไปที่มักจะถือว่าเป็นการสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดผลตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสารนั่นเอง (สมควร กวียะ, 2527) นักวิชาการได้นำเสนอทัศนะที่เกี่ยวข้องกับความหมายของความขัดแย้งไว้ในแนวทางที่สอดคล้องกันดังต่อไปนี้ คำว่า Conflict หมายถึง การต่อสู้ การสงคราม การไม่ถูกกันเมื่อความสนใจ ความคิดหรือการกระทำไม่เหมือนกัน ความขัดแย้งประกอบด้วยอาการทั้งขัดและแย้ง ซึ่งหมายถึงการที่ทั้งสองฝ่ายจะไม่ทำตามกันแล้วยังพยายามที่จะต้านเอาไว้อีกด้วย

ความขัดแย้งอาจเกี่ยวกับความไม่สามารถตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นเพราะอยากทำทั้งสองสิ่งในเวลาเดียวกัน (Argyris, 1968) ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสถานการณ์ที่การกระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวาง หรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งในการจะบรรลุเป้าหมายของเขา โดยความแตกต่างนี้เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540) ความขัดแย้งเป็นเรื่องของความเห็นหรือความเชื่อ ที่ต่างกัน แต่คู่กรณียังสามารถทำงานร่วมกันได้ แต่ข้อพิพาทเป็นเรื่องที่ผู้เกี่ยวข้องมุ่งที่จะเอาชนะกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง (วรัญญูภัสสร สิรินิธิยประภา และ คณะ, 2560) จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำไปใช้ด้วยความรอบคอบ (Tan & Damnoen, 2020) มีความรู้ ควบคู่กับการมีคุณธรรม จริยธรรม เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม (Damnoen et al., 2021) เพื่อการดำเนินชีวิตอย่างสุขสงบ การฝึกฝนจิตใจให้สงบเพื่อจะได้เห็นโลกและชีวิตตรงไปตามความเป็นจริง (ปรียพร วิชาลาภรณ์ และคณะ, 2566; พระอรรถชาติ เดชดำรง, 2566) อันเป็นเป้าหมายสูงสุดในพระพุทธศาสนา

จากการนำเสนอในเบื้องต้นสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า สาเหตุและ ลักษณะของความขัดแย้งเกิดจากตัวแปรทั้งภายนอกและภายใน รวมทั้งความขัดแย้งถือเป็นสิ่งปกติธรรมดาที่เกิดขึ้นได้ แต่ก็สามารถแก้ไขได้ โดยผ่านสื่อ กระบวนการ ตลอดจนถึงแนวทางในการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในบริบทต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นแนวทางเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในสังคมไทยปัจจุบันให้เกิดผลเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนต่อไป

## กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (R&D) ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎีของ ทฤษฎีการสื่อสาร SMCR ของเบอร์โล (Berlo) (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545) ประกอบด้วย 1) ผู้ส่ง (Source) 2) ข้อมูลข่าวสาร (Message) 3) ช่องทางการส่ง (Channel) 4) ผู้รับ (Receiver) การบูรณาการกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา โดยมีรายละเอียดดังนี้



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (R&D) พื้นที่วิจัย คือ โรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ** คือ พระสงฆ์ นายแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ จำนวน 18 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง ผู้วิจัยเลือกเจาะจงบุคคล เป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

### เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แนวทางการสัมภาษณ์กลุ่ม และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม

การสร้างเครื่องมือเชิงคุณภาพ โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วัตถุประสงค์ของการวิจัย กำหนดประเด็นในการศึกษา สร้างแนวทางการสัมภาษณ์กลุ่ม การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อศึกษาบริบท 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

การวิจัยในครั้งนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หมายเลขการรับรอง ว.311/2566

## ผลการวิจัย

**วิเคราะห์บริบท สภาพปัญหา ความต้องการจำเป็น และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม**

จังหวัดนครปฐม เป็นพื้นที่ ที่พบว่ามีการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติเข้ามาในสถานประกอบการเป็นจำนวนมาก โดยพบมากที่สุดจะเป็นการย้ายแบบลักษณะครัวเรือน หรือมาสร้างครอบครัวที่นี่ ดังตัวอย่างสำรวจของโรงพยาบาลสามพรานเป็นสถานบริการด้านสุขภาพระดับทุติยภูมิ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอสามพราน ซึ่งมีโรงงานอุตสาหกรรมรายล้อมทำให้มีชาวต่างชาติอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก และชาวต่างชาติเหล่านั้น ได้เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพเป็นสถานบริการหลัก ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสาร ทั้งในด้านการซักประวัติสุขภาพ รวมถึงการแจ้งข่าวสารและข้อปฏิบัติ การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน สามารถลดความขัดแย้งในการสื่อสารกับผู้รับบริการ และเป็นประโยชน์ต่อระบบบริการสาธารณสุขไทย ในการพัฒนาวัตกรรมการดูแลผู้รับบริการต่อไป

**ความต้องการจำเป็นต่อการใช้เครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม**

ความต้องการจำเป็นต่อการใช้เครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐมนั้น เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการได้เครื่องมือที่สามารถช่วยให้เจ้าหน้าที่สื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างชาติ ในดูแลได้อย่างครบถ้วน เช่น ทำให้การซักประวัติได้ข้อมูลครบถ้วน เพราะข้อมูลสำคัญที่ซักประวัติไม่ได้ อาจส่งผลให้เกิดอันตรายต่อมารดาและทารก เช่น เสี่ยงต่อการติดเชื้อจากภาวะมีน้ำคร่ำรั่วยาวนาน หรือไม่ทราบประวัติแพ้ยาแพ้อาหาร หรือ ไม่ทราบประวัติโรคประจำตัว หรือไม่ทราบว่าคนไข้ใส่ฟันปลอมซึ่งอาจเสี่ยงหลุดลงคอ เป็นต้น ดังนั้นการสะท้อนจึงเป็นแนวทางเพื่อการจัดการกับกับปัญหาได้อย่างเหมาะสม สามารถนำเสนอได้ดังนี้ “บางครั้งผู้มารับบริการมาด้วยอาการเจ็บท้องมากและมีอาการเบ่งคลอตลอดเวลา ในภาวะที่เร่งด่วน เนื้อเรื่องที่ยาวติดต่อกัน ทำให้เสียจุดที่ต้องการใช้ลำบาก” (ศิริรัตน์ โสวันนา, 2566)

## จุดเด่นของเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดย พุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารต่อการบริการโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐมในครั้งนี้ได้ผ่านการระดมความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถสังเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

“ชอบภาพเคลื่อนไหวในขั้นตอนแนะนำท่าเบ่งคลอดที่ถูกต้อง คนไข้ดูแล้วทำตามได้ทุกคน ภาพชัดเจน แต่คำถามในขั้นตอนการซักประวัติ จะหยุดถามหยุดตอบลำบาก หากแก้ไขแบ่งเป็นแต่ละคำถาม ก็จะใช้สะดวกขึ้น” (ทิชากร แก้วพวง, 2566)

“คนไข้ดูแอนิเมชันแล้วทำตามได้ดีกว่าตอนเป็นแผ่นภาพ แต่บางคำถามจากคลิป เวลาคนไข้ตอบกลับมา เจ้าหน้าที่ก็ไม่เข้าใจอยู่ดี แต่ละคำถามอยากให้มีความตอบปรากฏขึ้นเพื่อให้คนไข้ชี้บอกคำตอบด้วย” (พรศรี ภูมิสามพราน, 2566)

“ชอบที่เวลาให้คนไข้ดูแล้วคนไข้ทำตามได้ดีกว่าตอนเป็นแผ่นภาพ เช่น ขั้นตอนเปลี่ยนจากชุดที่สวมมาจากร้านเป็นชุดของโรงพยาบาล ทุกคนถอดชุดชั้นในออกหมดทุกคน เมื่อครั้งที่ใช้แผ่นภาพ มีบางคนก็ไม่ได้ถอดชุดชั้นในออก” (อ้อยทิพย์ คำหาพล, 2566)

“คนไข้ดูคลิปแล้วให้ความร่วมมือ ปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง โดยที่ไม่ต้องบอกย้ำ หรือทำท่าทางให้ดูอีก ตอนที่ใช้แผ่นภาพมีบางขั้นตอนที่คนไข้ไม่เข้าใจและทำไม่ถูก เช่น ท่าทางการเบ่งคลอดที่ถูกต้อง” (จิรวรรณ ชูเชื้อ, 2566)

“มีภาพอธิบายเหตุผลของการกระทำแต่ละขั้นตอน เช่น ทำไมถึงควรต้องนอนตะแคงซ้าย ก็ถือว่าทำออกดีมีความครอบคลุม” (ประกอบ ว่องไว, 2566)

## แนวทางในการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารต่อการบริการโรงพยาบาลสามพราน จังหวัด นครปฐม

การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารต่อการบริการโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐมในครั้งนี้ได้ผ่านการระดมความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถสังเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

“เนื้อเรื่องยาวไป ผู้รับบริการมาด้วยอาการที่ไม่เหมือนกันทุกคน ทำให้กดหยุดลำบาก ถ้าตัดแบ่งย่อยเป็นแต่ละคำถาม แต่ละขั้นระยะการคลอด ก็จะใช้สะดวกมากขึ้น” (จงรักษ์ ท่ามาอ่อง, 2566)

“อยากให้ตัดแบ่งเป็นแต่ละคำถาม แล้วก็มีความตอบให้ผู้มารับบริการชี้คำตอบค่ะ เช่น คำถามว่า ตั้งครรภ์ท้องที่เท่าไร มีลูกที่มีชีวิตอยู่ที่คน ต้องการให้มีคำตอบเป็นตัวเลข 1 2 3 4 5 6 ปรากฏขึ้น ให้ผู้มารับบริการชี้ตัวเลขตอบ” (อรวรรณ พิงประสพ, 2566) “เนื้อเรื่องยาวติดต่อกัน ใช้ไม่สะดวกค่ะ ถ้าตัดแบ่งย่อยในแต่ละขั้นตอนจะดีกว่า” (กรรณิการ์ พุ่มโพชนา, 2566)

“ภาพสวย เสียงดัง ออกเสียงชัดเจนฟังเข้าใจ ดูคลิปแล้วเข้าใจว่าเจ้าหน้าที่ต้องการถามอะไร และต้องการให้ทำอะไร ทำอย่างไร แต่สงสัยว่า ถ้าคนไข้ตอบ เจ้าหน้าที่จะเข้าใจคำตอบหรือไม่ หากมีภาพคำตอบให้ชัดจบ เจ้าหน้าที่ก็น่าจะเข้าใจมากขึ้น” (Lin, 2566)

“ภาพสวย การเคลื่อนไหวของภาพในแต่ละขั้นตอนมีความชัดเจนแต่เนื้อเรื่องยาวอาจทำให้ผู้ชมมีความลำบากในการหยุดถาม หยุดตอบ” (กุลิสรา เฟื่องมะนะกุล, 2566)

“ภาพสวย น่ารัก มีภาพพร้อมคำอธิบายแทรกประกอบ เช่น การตรวจครรภ์ ตรวจภายใน รวมถึงเหตุผลที่ให้นอนรอคลอดตะแคงด้านซ้าย แต่เนื้อเรื่องที่ยาวติดต่อกันทำให้ใช้ไม่สะดวก” (ธนิดาวรรณ แก้วขาว, 2566)

“เนื้อเรื่องยาวติดต่อกัน ทำให้เลือกใช้คำถามในขั้นตอนซักประวัติลำบาก หากตัดแบ่งเป็นแต่ละคำถามจะสะดวกในการใช้มากขึ้น” (ชนาภา ฮั่วจัน, 2566)

จากการสังเคราะห์ข้อมูลผลการสะท้อนคิดจากสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ในประเด็น 1) ความต้องการจำเป็นต่อการใช้เครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม 2) จุดเด่นของเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม และ 3) แนวทางในการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารต่อกรบริการโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารให้มีความรัดกุม ปรับปรุงในรายละเอียดต่างๆ และนำไปให้เจ้าหน้าที่ได้ทดลองใช้ในการบริการ

#### **ประสิทธิผลของเครื่องมือ หลังการทดลอง**

ประสิทธิผลของเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพของเครื่องมือ หลังการทดลอง

ประสิทธิผลของเครื่องมือ	$\bar{X}$	SD	การแปลผล
สื่อมีความสอดคล้อง เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.28	0.46	มากที่สุด
สื่อมีความสอดคล้องเหมาะสมกับธรรมชาติของหน่วยงาน	4.50	0.51	มากที่สุด
สื่อมีความสอดคล้อง เหมาะสมกับผู้เข้ารับบริการ	4.33	0.49	มากที่สุด
สื่อมีความสอดคล้องเหมาะสมกับสภาพปัจจุบันและปัญหา	4.61	0.50	มากที่สุด
สื่อมีความเหมาะสมต่อกระบวนการพัฒนาจิตใจ	4.39	0.50	มากที่สุด
สื่อมีความเหมาะสมของเนื้อหา	4.67	0.49	มากที่สุด
สื่อมีความเหมาะสมของขนาดตัวอักษร	4.17	0.38	มากที่สุด
สื่อมีความเหมาะสมของการใช้ภาษา	4.28	0.46	มากที่สุด
สื่อมีความเหมาะสมกับความสนใจของผู้รับบริการ	4.61	0.50	มากที่สุด
สื่อมีความเหมาะสมของรูปแบบ สะดวก สื่อสารเข้าใจง่าย	4.56	0.51	มากที่สุด
สื่อที่นำเสนอสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้เข้ารับบริการ	4.22	0.43	มากที่สุด
สื่อที่นำเสนอช่วยลดช่องว่างด้านภาษาในการบริการ	4.67	0.59	มากที่สุด
สื่อที่นำเสนอสามารถช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานง่ายยิ่งขึ้น	4.72	0.46	มากที่สุด
สื่อที่นำเสนอสามารถเป็นสื่อกลางในการสร้างสรรค์ความสุขในการปฏิบัติงาน	4.78	0.43	มากที่สุด
สื่อที่นำเสนอสามารถขับเคลื่อนให้เกิดสุขภาพจิตที่ดี	4.50	0.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของเครื่องมือ หลังการทดลอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ,  $SD = 0.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สื่อที่นำเสนอสามารถเป็นสื่อกลางในการสร้างสรรค์ความสุขในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ,  $SD = 0.43$ ) รองลงมาคือ สื่อที่นำเสนอสามารถช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานง่ายยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ,  $SD = 0.56$ ) สื่อที่นำเสนอช่วยลดช่องว่างด้านภาษาในการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ,  $SD = 0.59$ ) และ สื่อมีความเหมาะสมของรูปแบบ สะดวก สื่อสารเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ,  $SD = 0.51$ ) ตามลำดับ

### วิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

พุทธสันติวิธี หมายถึง วิธี ข้อปฏิบัติ หรือชุดของวิธีอย่างใดอย่างหนึ่งที่พระพุทธรเจ้า หรือเหล่าสาวกของพระองค์ได้ใช้เป็นเครื่องมือสามารถแบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ 1) พุทธสันติวิธีในฐานะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเพณีชุมชนเมือง 2) พุทธสันติวิธีในฐานะเป็นเครื่องมือในการดำเนินชีวิต และ 3) พุทธสันติวิธีในฐานะเป็นเครื่องมือในการเรียกร้องความต้องการ

พุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอหมวดธรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้ 1) อริยสัจ 4 คือ ความจริงอันประเสริฐ 4 ประการ 2) กถาวัตถุ 10 ประการ คือ หลักธรรมว่าด้วยเรื่องที่เหมาะสมพูดซึ่งก่อนที่ผู้พูดจะกล่าวสิ่งใดออกไปควรต้องพิจารณาบริบทของผู้ฟังประกอบด้วย แล้วปรับสำนวน ถ้อยคำ ให้เข้ากับบริบทนั้นๆเพื่อมุ่งไปสู่ผลสำเร็จของการสื่อสาร 3) โยนิโสมนสิการ การทำในใจโดยแยบคาย หรือการคิดถูกต้องตามความเป็นจริง ดังแสดงการบูรณาการ ตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** แสดงการบูรณาการการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

แนวคิดทฤษฎี	การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน	ผลลัพธ์ที่ได้
<b>ทฤษฎีการสื่อสาร SMCR</b>	จากการวิเคราะห์ด้วยหลักอริยสัจ 4	SPHP Model
ทฤษฎี SMCR ของเบอร์โล (Berlo) ประกอบด้วย	พบว่า ความทุกข์และอุปสรรคจากการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ เกิดจากการพูดคนละภาษา ผู้รับบริการชาวต่างชาติฟังไม่เข้าใจและพูดภาษาไทยไม่ได้	<b>S : Specialist of Service :</b> <b>ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบบริการ</b> โรงพยาบาลสามพราน อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐม ตั้งอยู่เขตที่มีโรงงาน อุตสาหกรรม จำนวนมาก ส่งผลให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านระบบบริการ
<b>1.ผู้ส่ง (Source)</b> ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถใน	เจ้าหน้าที่พูดและฟังภาษาพม่าไม่ได้เช่นกัน ส่งผลให้อาจนำไปสู่การเกิดภาวะแทรกซ้อนในการคลอด เจ้าหน้าที่ต้องแก้ไขทำอย่างไรให้คนที่คุยกันคนละภาษา สามารถเข้าใจตรงกัน	<b>P : Paramedics Team for People :</b> <b>ทีมแพทย์เพื่อ</b>
“การเข้ารหัส” (Encode) เนื้อหาข่าวสาร	ดังนั้นจึงมุ่งจัดความทุกข์นั้นด้วยการเดินตามแนวคิดของอริยสัจ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารเบอร์โล SMCR มาเป็นกรอบในการปรับและพัฒนาเครื่องมือช่วย	<b>ประชาชน</b> บุคลากรและเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลสามพราน อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐม เป็นทีมที่มีขีดความสามารถ ในการดูแลสุขภาพผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ
<b>2.ข้อมูลข่าวสาร (Message)</b> เกี่ยวข้องด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร	ที่ในการสื่อสารให้คนที่พูดคนละภาษาสามารถเข้าใจและปฏิบัติตนบรรลุได้ผลสำเร็จ	ปฏิบัติงานตามหลักสากล และปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยจิตไมตรี
<b>3.ช่องทางในการส่ง (Channel)</b> หมายถึง การที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสาร		
<b>4.ผู้รับ (Receiver)</b> ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถใน “การถอดรหัส” (Decode)		

ตารางที่ 2 แสดงการบูรณาการการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทย โดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม (ต่อ)

แนวคิดทฤษฎี	การการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน	ผลลัพธ์ที่ได้
<p><b>หลักพุทธสันติวิธี</b></p> <p><b>อริยสัจ 4 :</b></p> <p><b>ทุกข์</b> คือ ความไม่สบายกาย ไม่สบายใจ</p> <p><b>สมุทัย</b> คือ ความจริงที่ว่าด้วยเหตุเกิดแห่งความทุกข์</p> <p><b>นิโรธ</b> คือ ความดับทุกข์หรือดับปัญหาต่างๆ</p> <p><b>มรรค</b> คือ ข้อปฏิบัติที่ทำให้พ้นจากความทุกข์หรือปัญหาต่างๆ</p> <p><b>กถาวัตถุ 10 :</b> หลักธรรมว่าด้วยเรื่อง ที่สมควรพูดซึ่งก่อนที่ผู้พูดจะกล่าวสิ่งใดออกไปควรต้องพิจารณาบริบทของผู้ฟังประกอบด้วย แล้วปรับสำนวนถ้อยคำ ให้เข้ากับบริบทนั้นๆ เพื่อมุ่งไปสู่ผลสำเร็จของการสื่อสาร เพราะบุคคลแต่ละคน ย่อมมีรายละเอียด หล่อหลอมเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล สำนวนวาจาที่ใช้ได้กับบุคคลหนึ่งอาจไม่มีผลตอบรับเชิงบวกใดๆกับอีกบุคคลหนึ่ง</p> <p><b>โยนิโสมนสิการ :</b> การทำโนใจโดยแบบคาย หรือการคิดถูกต้องตามความเป็นจริงโดยอาศัยการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและคิดเชื่อมโยงตีความข้อมูลเพื่อนำไปใช้ต่อไป</p>	<p>ได้เครื่องมือสื่อสาร เป็นภาพเคลื่อนไหว Animation ที่ช่วยให้ผู้รับบริการชาวต่างชาติเข้าใจความหมายที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อสารอย่าง ที่เจ้าหน้าที่ต้องการ การนำหลักโยนิโสมนสิการ และหลัก</p> <p>กถาวัตถุ 10 มาบูรณาการร่วมส่งผลให้เครื่องมือสื่อสารที่ได้ผู้รับบริการรู้สึกถึงการเอาใจเขามาใส่ใจเราที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ มีความอบอุ่นใจ และสัมผัสได้ถึงความเอื้ออาทร เป็นการให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์</p>	<p><b>H : Happily Hospitalized : รักษาตัวในโรงพยาบาลอย่างมีความสุข</b></p> <p>บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ปฏิบัติงานในการดูแลที่เข้าถึงจิตใจของบุคคล เป็นการดูแลที่เข้าถึงความรู้สึกของบุคคล มิได้เป็นเพียงการพบกันในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น แต่เป็นประสบการณ์หรือเหตุการณ์ที่มีความเกี่ยวข้องกันอดีต ปัจจุบันและอนาคต การดูแลที่เข้าถึงความรู้สึกจึงมีความหมายมากกว่าการพบกันในช่วงเวลา พยาบาลและผู้ป่วย ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงความรู้สึกและสัมผัสจิตใจซึ่งกันและกัน</p> <p><b>P : Passive-Aggressive : เมตตาและอดทนต่ออุปสรรค</b></p> <p>บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ปฏิบัติงานด้วยความอดทนและเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน พยายามสื่อสารด้วยแผ่นภาพ แจ้งกริยาและสิ่งของที่ต้องการสื่อแต่ชุดเครื่องมือสร้างจากวัสดุไม่คงทนถาวร จึงเป็นเหตุผลสำคัญในการพัฒนาชุดเครื่องมือให้เป็นลักษณะที่ทันสมัย ใช้ง่าย สื่อสารได้ตรงประเด็นกับบริบทของผู้รับบริการและสถานการณ์เฉพาะหน้านั้นๆ ให้เข้ากับการสื่อสารยุคดิจิทัล</p>

## การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทย โดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

ผู้วิจัยร่างรูปแบบที่เกิดจากการสังเคราะห์เอกสาร ประกอบกับการศึกษา ตรวจสอบคุณภาพ รูปแบบในด้านความเที่ยงตรงด้วยตนเองเป็นขั้นต้น และจัดการสนทนากลุ่ม (Focus group) ให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาและแสดงความคิดเห็น ประเมินและรับรองความเหมาะสมของรูปแบบ ผู้วิจัยใช้การรวบรวมข้อมูลจากคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อมาปรับปรุงข้อมูลด้วยการบันทึก MP3 การจดบันทึกภาคสนาม (Field Note) และพัฒนาเป็นชุดความรู้ การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม จากการวิเคราะห์ด้วยหลักอริยสัจ 4 พบว่า ความทุกข์และอุปสรรคจากการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ เกิดจากการพูดคนละภาษา ผู้รับบริการชาวต่างชาติฟังไม่เข้าใจและพูดภาษาไทยไม่ได้ เจ้าหน้าที่พูดและฟังภาษาพม่าไม่ได้เช่นกัน ส่งผลให้อาจนำไปสู่การเกิดภาวะแทรกซ้อนในการคลอด เจ้าหน้าที่ต้องแก้ไขทำอย่างไรให้คนที่คุยกันคนละภาษา สามารถเข้าใจตรงกัน

ดังนั้นจึงมุ่งจัดการความทุกข์นั้นด้วยการเดินตามแนวทางของอริยสัจ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารเบอร์โล SMCR มาเป็นกรอบในการปรับและพัฒนาเครื่องมือช่วยที่ในการสื่อสารให้คนที่พูดคนละภาษาสามารถเข้าใจและปฏิบัติตนบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกันได้ ผลสำเร็จได้เครื่องมือสื่อสารเป็นภาพเคลื่อนไหว animation ที่ช่วยให้ผู้รับบริการชาวต่างชาติเข้าใจความหมายที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อสารอย่างที่เขาต้องการ การนำหลักโยนิโสมนสิการและหลักกถาวัตถุ 10 มาบูรณาการร่วมส่งผลให้เครื่องมือสื่อสารที่ได้ ผู้รับบริการรู้สึกถึงการเอาใจเขามาใส่ใจเราที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ มีความอบอุ่นใจ และสัมผัสได้ถึงความเอื้ออาทร เป็นการให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ สามารถสังเคราะห์และนำเสนอในลักษณะของ S-P-H-P Model ดังนี้ 1) S : Specialist of Service : ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบบริการ 2) P : Paramedics Team for People : ทีมแพทย์เพื่อประชาชน 3) H : Happily Hospitalized : รักษาตัวในโรงพยาบาลอย่างมีความสุข 4) P : Passive-Aggressive : เมตตาและอดทนต่ออุปสรรค

### อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยจะนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วิเคราะห์บริบท สภาพปัญหา ความต้องการจำเป็น และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม

จังหวัดนครปฐมเป็นพื้นที่ที่พบว่ามีกรณีเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติเข้ามาในสถานประกอบการเป็นจำนวนมาก โดยพบมากที่สุดจะเป็นการย้ายแบบลักษณะครัวเรือน หรือมาสร้างครอบครัวที่นี่ ดังตัวอย่างสำรวจของโรงพยาบาลสามพรานเป็นสถานบริการด้านสุขภาพระดับทุติยภูมิ ตั้งอยู่ในเขต

อำเภอสามพราน ซึ่งมีโรงงานอุตสาหกรรมรายล้อมทำให้มีชาวต่างชาติอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก และชาวต่างชาติเหล่านั้น ได้เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพเป็นสถานบริการหลัก ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสาร ทั้งในด้านการซักประวัติสุขภาพ รวมถึงการแจ้งข่าวสารและข้อปฏิบัติ การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม เพราะว่าการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอันดับหนึ่งของมนุษย์ที่จะดำรงชีวิตความเป็นอยู่ เพื่อติดต่อสื่อสารกัน ระหว่างเพื่อนมนุษย์ และเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ วรวิญญูภัสสร สิรินิธิยประภา และคณะ (2560) พบว่า การสื่อสารด้วยคำพูดเชิงลบ การไม่สื่อสาร การสื่อสารด้วยความเห็นต่าง และการสื่อสารด้วยอารมณ์ โดยพบว่าวิธีการลดความขัดแย้งที่ได้ผลด้วยการสื่อสาร คือ การสื่อสารในหลายรูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารด้วยคำพูดเชิงบวก การสื่อสารด้วยการกระทำ การสื่อสารด้วยความเจียมการสื่อสารผ่านบุคคลที่สาม การสื่อสารด้วยการฟังและ การสื่อสารด้วยการปลดปล่อยอารมณ์

ดังนั้นการปฏิบัติงานในสังคมที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจะต้องมีกระบวนการในการสื่อสาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

### **การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม**

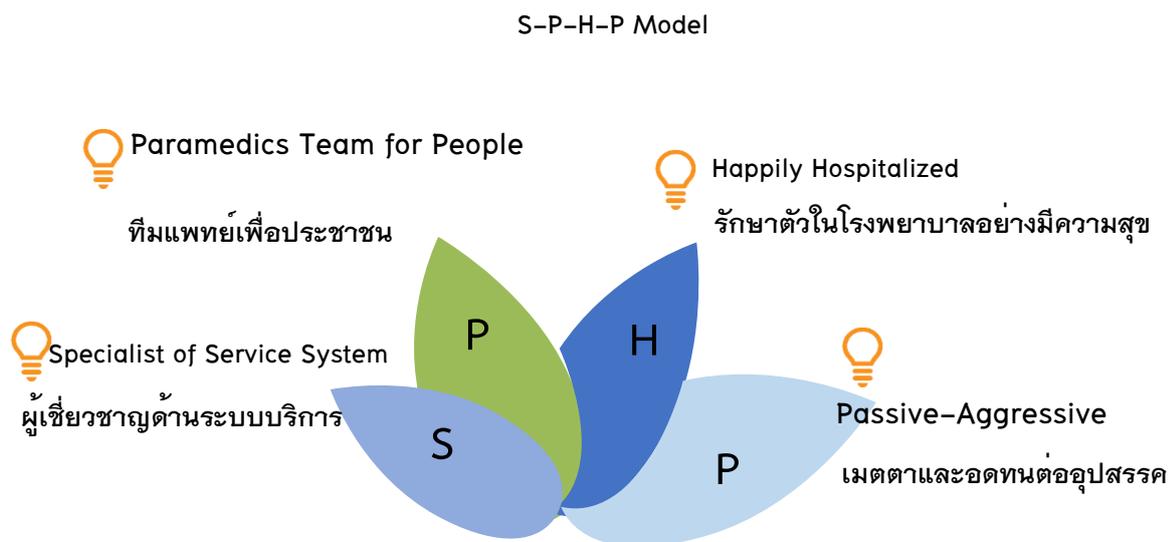
ผลการวิจัยได้นำเสนอการบูรณาการแนวคิดทฤษฎีการสื่อสารเบอร์ลี SMCR มาเป็นกรอบในการปรับและพัฒนาเครื่องมือช่วยที่ในการสื่อสารให้คนที่พูดคนละภาษาสามารถเข้าใจและปฏิบัติตนบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกันได้ ผลสำเร็จได้เครื่องมือสื่อสารเป็นภาพเคลื่อนไหว animation ที่ช่วยให้ผู้รับบริการชาวต่างชาติเข้าใจความหมายที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อ อย่างที่เจ้าหน้าที่ต้องการ การนำหลักโยนิโสมนสิการและหลักกถาวัตถุ 10 มาบูรณาการร่วมส่งผลให้เครื่องมือสื่อสารที่ได้ ผู้รับบริการรู้สึกถึงการเอาใจเขามาใส่ใจเราที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ มีความอบอุ่นใจ และสัมผัสได้ถึงความเอื้ออาทร เป็นการให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ สามารถสังเคราะห์และนำเสนอในลักษณะของ S-P-H-P Model การดูแลที่เข้าถึงความรู้สึกจึงมีความหมายมากกว่าการพบกันในช่วงเวลา พยาบาลและผู้ช่วยผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงความรู้สึกและสัมผัสจิตใจซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของ ไสร์ตัน วงศ์สุทธิธรรม (2563) พบว่า การให้บริการข้ามพรมแดนกับผู้รับบริการที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีสมรรถนะสามารถตอบสนองของผู้รับบริการในสังคมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมสามารถจัดการกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในภายหลัง ทั้งนี้การบริการกับผู้รับบริการชาวต่างชาติจึงต้องใช้ความระมัดระวังเป็นอย่างมากเพื่อป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้นในภายหลัง การเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานสอดคล้องกับการวิจัยของ เสาวลักษณ์ ทำมาก และ บุญทิศา สุวิทย์ (2560) พบว่า บริบทสังคมไทยที่มีความต่างทางวัฒนธรรมอยู่แล้วก็จะหลากหลายมากยิ่งขึ้น ทั้งด้านวิถีชีวิต ความต้องการทางสุขภาพ และปัญหาสุขภาพ ทั้งด้านปริมาณและความซับซ้อนเชิงคุณภาพ ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ต่อการให้บริการพยาบาลทั้งสิ้นหาก

พยาบาลวิชาชีพทุกคนตระหนักและเข้าใจในวัฒนธรรมมากขึ้น การให้บริการพยาบาลก็จะมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

ดังนั้นการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้จึงเป็นเพียงหนึ่งในกรณีที่เกิดขึ้นจากปัญหาการสื่อสารกับผู้บริการชาวต่างชาติที่มีความแตกต่างทางด้านภาษา ส่งผลให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ประสบกับปัญหาในดูแลสุขภาพของผู้รับบริการ ทั้งนี้เพราะตระหนักว่า หากเกิดข้อผิดพลาดในการดูแล อาจส่งผลกระทบต่อชีวิตของผู้มารับบริการ

### องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการสังเคราะห์ข้อมูลได้ข้อค้นพบใหม่คือ เครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยบูรณาการ S-P-H-P Model ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย สามารถอธิบายโดยสังเขป ดังนี้

**S : Specialist of Service : ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบบริการ**

โรงพยาบาลสามพราน อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐม ตั้งอยู่เขตที่มีโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก พบว่า มีการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติเข้ามาในสถานประกอบการเป็นจำนวนมาก โดยพบมากที่สุดจะเป็นการย้ายแบบลักษณะครัวเรือน หรือมาสร้างครอบครัวและชาวต่างชาติเหล่านั้น ได้เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพเป็นสถานบริการหลัก ส่งผลให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านระบบบริการ

**P : Paramedics Team for People : ทีมแพทย์เพื่อประชาชน**

บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เป็นทีมที่มีขีดความสามารถในการดูแลสุขภาพผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพปฏิบัติงานตามหลักสากล และปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยจิตไมตรี

**H : Happily Hospitalized : รักษาตัวในโรงพยาบาลอย่างมีความสุข**

บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ปฏิบัติงานในการดูแลที่เข้าถึงจิตใจของบุคคล เป็นการดูแลที่เข้าถึงความรู้สึกของบุคคล มิได้เป็นเพียงการพบกันในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น แต่เป็นประสบการณ์หรือเหตุการณ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับอดีต ปัจจุบันและอนาคต การดูแลที่เข้าถึงความรู้สึกจึงมีความหมายมากกว่าการพบกันในช่วงเวลาพยาบาลและผู้ป่วย ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงความรู้สึกและสัมผัสจิตใจซึ่งกันและกัน

**P : Passive-Aggressive : เมตตาและอดทนต่ออุปสรรค**

บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ปฏิบัติงานด้วยความอดทนและเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน พยายามสื่อสารด้วยแผ่นภาพ แจ้งกริยาและสิ่งของที่ต้องการสื่อ แต่ชุดเครื่องมือสร้างจากวัสดุไม่คงทนถาวร จึงเป็นเหตุผลสำคัญในการพัฒนาชุดเครื่องมือให้เป็นลักษณะที่ทันสมัย ใช้ง่าย สื่อสารได้ตรงประเด็นกับบริบทของผู้รับบริการและสถานการณ์เฉพาะหน้าอื่นๆ ให้เข้ากับการสื่อสารยุคดิจิทัล

**สรุป**

การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม สามารถสังเคราะห์ จากการศึกษาเอกสารและการทบทวนวรรณกรรม ในครั้งนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอหมวดธรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้ 1) อริยสัจ 4 คือ ความจริงอันประเสริฐ 4 ประการ 2) กถาวัตถุ 10 ประการ คือ หลักธรรมว่าด้วยเรื่องที่เหมาะสมพูดซึ่งก่อนที่ผู้พูดจะกล่าวสิ่งใดออกไปควรต้องพิจารณาบริบทของผู้ฟังประกอบด้วย แล้วปรับสำนวน ถ้อยคำ ให้เข้ากับบริบทนั้นๆ เพื่อมุ่งไปสู่ผลสำเร็จของการสื่อสาร 3) โยนิโสมนสิการ การทำในใจโดยแยบคาย หรือการคิดถูกต้องตามความเป็นจริง ได้รูปแบบ S-P-H-P Model ดังนี้ 1) S : Specialist of Service : ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบบริการ 2) P : Paramedics Team for People : ทีมแพทย์เพื่อประชาชน 3) H : Happily Hospitalized : รักษาตัวในโรงพยาบาลอย่างมีความสุข 4) P : Passive-Aggressive : เมตตาและอดทนต่ออุปสรรค

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

- 1) บุคลากรในหน่วยงานห้องคลอดของโรงพยาบาลชุมชน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทของตนเอง โดยคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของผู้ใช้บริการ
- 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปพัฒนาเป็นเครื่องมือของหน่วยงานของตนได้ เช่น ห้องบัตร ห้องเอกเรย์ ห้องฉุกเฉิน เป็นต้น
- 3) กระทรวงสาธารณสุขควรนำไปพัฒนาเพื่อใช้ในรูปแบบ Application ใน Smart Phone หรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อสะดวกแก่การปฏิบัติงาน
- 4) เจ้าหน้าที่ต้องพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง ในการนำเสนอชุดความรู้เพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในการสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างชาติ ชาติอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาพม่า

### ข้อจำกัดในการวิจัย

- 1) เครื่องมือสื่อสารยังไม่รัดกุม ไม่สามารถสื่อสารได้ทุกกระบวนการที่ต้องการ ในกรณีที่ผู้ช่วยอยู่ในภาวะเจ็บปวดอย่างรุนแรง ไม่มีสติรับรู้การสื่อสาร จึงต้องมีการปรับกระบวนการให้เหมาะสม
- 2) ข้อจำกัดของอินเมชันที่ใช้ในการสื่อสาร จะใช้ในกรณีที่ เป็นภาษาพม่า จึงจำเป็นต้องมีการดำเนินการปรับปรุงเพิ่มขีดจำกัดของภาษาต่างชาติ ภาษาอื่นๆ เพื่อให้ครอบคลุม

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในระบบบริการสาธารณสุขไทยโดยพุทธสันติวิธีของโรงพยาบาลสามพราน จังหวัดนครปฐมถือได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งต้องให้บริการกับชาวต่างชาติเป็นอย่างดี ในกรณีที่ทั้งชาวต่างชาติ และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถจะสื่อสารกันได้เพื่อให้การดำเนินงานไปได้อย่างมีระเบียบและดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

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

## เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ พุ่มโพชนา. (2566). งานการพยาบาลผู้คลอด โรงพยาบาลสามพราน. *สนทนากลุ่ม*, 7 กันยายน.
- กุลิสรา เฟื่องมะนะกุล. (2566). วิสัยทัศน์พยาบาล โรงพยาบาลสามพราน. *สนทนากลุ่ม*, 7 กันยายน.

- จรงค์ ทำมาอ่อง. (2566). งานการพยาบาลผู้คลอด โรงพยาบาลสามพราน. *สนทนากลุ่ม*, 7 กันยายน.
- จิรวรรณ ชูเชื้อ. (2566). งานการพยาบาลผู้คลอด โรงพยาบาลสามพราน. *สนทนากลุ่ม*, 7 กันยายน.
- ชนาภา ฮั่วจันงาน. (2566). การพยาบาลผู้คลอด โรงพยาบาลสามพราน. *สนทนากลุ่ม*, 7 กันยายน.
- ทิชากร แก้วพวงงาน. (2566). งานการพยาบาลผู้คลอด โรงพยาบาลสามพราน. *สนทนากลุ่ม*, 7 กันยายน.
- ธนิดาพรรณ แก้วชาวงงาน. (2566). การพยาบาลผู้คลอด โรงพยาบาลสามพราน. *สนทนากลุ่ม*, 7 กันยายน.
- ประกอบ ว่องไว. (2566). สติแพทย์ โรงพยาบาลสามพราน. *สนทนากลุ่ม*, 7 กันยายน.
- ปรียพร วิศาลบุรณ์, สุรัสมิภา รอดมณี, เนาวนิจ พึ่งจันทร์เดช และ เบญญาภา ทนต์ประเสริฐเวช. (2566). จิตบำบัดตามแนวพุทธจิต: บทวิเคราะห์ในมิติทางการพยาบาล. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 6(1), 120–140. สืบค้นจาก [https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jmhs1\\_s/article/view/261601](https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jmhs1_s/article/view/261601)
- พรศรี ภูมิสามพราน. (2566). งานการพยาบาลผู้คลอด โรงพยาบาลสามพราน. *สนทนากลุ่ม*, 7 กันยายน.
- พระอรธชาติ เดชดำรง. (2566). การแบ่งช่วงชั้นทางสังคม : มุมมองของศาสนาพราหมณ์-ฮินดู และพระพุทธศาสนา. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 5(2), 481–492. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jemri/article/view/259134>
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทยฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหามกุฏราชวิทยาลัย. (2525). *พระไตรปิฎกพร้อมอรรถกถา แปล ชุด 91เล่ม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- วรัญญูภัสสร ลีรินิธิยประภา, นริสรา พึ่งโพธิ์สภ และ สฐาศกร์ จันประเสริฐ. (2560). การสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้งในชีวิตคู่ของคู่สมรสเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา*, 9(2), 205–219. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JBSD/article/view/89643>
- ศิริรัตน์ ไสวันนา. (2566). งานการพยาบาลผู้คลอด โรงพยาบาลสามพราน. *สนทนากลุ่ม*, 7 กันยายน.
- สมควร กวียะ. (2527). *การสื่อสารมวลชน บทบาทหน้าที่ เสรีภาพและความรับผิดชอบ*. กรุงเทพฯ: พชรกานต์การพิมพ์.
- สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป. อ. ปยุตฺโต). (2562). *พุทธธรรม ฉบับปรับขยาย*. (พิมพ์ครั้งที่ 55). กรุงเทพฯ: ผลิติมม์.

- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). *ความขัดแย้ง: การบริหารเพื่อสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: ต้นอ่อน  
แกรมมี.
- เสาวลักษณ์ ท่ามาก และ บุญทิวา สุวิทย์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติกับการเตรียม  
ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของพยาบาลวิชาชีพ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล  
มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช. *วารสารเกื้อการุณย์*, 24(2), 51-66. สืบค้นจาก  
<https://he01.tci-thaijo.org/index.php/kcn/article/view/109072>
- โสรัตน์ วงศ์สุทธิธรรม. (2563). สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในประชาคมอาเซียน. *วารสารพยาบาล  
สาร*, 47(4), 444-457. สืบค้นจาก [https://he02.tci-thaijo.org/index.php/cmunursing/article/  
view/242501/168451](https://he02.tci-thaijo.org/index.php/cmunursing/article/view/242501/168451)
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2545). *ประมวลชุดวิชาปรัชญา นิเทศศาสตร์ และทฤษฎีการสื่อสาร*.  
(พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อรรวรรณ พึ่งประสพ. (2566). งานการพยาบาลผู้คลอด โรงพยาบาลสามพราน. *สนทนากลุ่ม*, 7  
กันยายน.
- อ้อยทิพย์ คำหารพล. (2566). งานการพยาบาลผู้คลอด โรงพยาบาลสามพราน. *สนทนากลุ่ม*, 7  
กันยายน.
- Lin, A. K. (2566). บริษัทธาราทิพย์ฟู้ดส์โปรดักท์. *สนทนากลุ่ม*, 7 กันยายน.
- 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. Retrieved from [https://so06.tci-thaijo.org/index.php/ajrc/article/  
view/249662](https://so06.tci-thaijo.org/index.php/ajrc/article/view/249662)
- 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.  
Retrieved from <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-peace/article/view/235080>