

รูปแบบการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน โดยพุทธสันติวิธี*

The Communication Model Based on Buddhist Peaceful Means for Nurses at Lerdsin Hospital

¹สุรางค์ ตันติวิญญูพงศ์ และ พระมหาวีระศักดิ์ อภินนทเวที

¹Surang Tantiwinyupong and Phramaha Weerasak Abhinandavedi

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

¹Corresponding Author's Email: rangtanti@gmail.com



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริบท สภาพปัญหาการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน และหลักการสื่อสารที่ดี 2) ศึกษาหลักธรรมในการสื่อสารที่ดีของพยาบาลกับผู้ป่วยบริการ ตามแนวพระพุทธศาสนาเถรวาท 3) นำเสนอรูปแบบการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน โดยพุทธสันติวิธี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 29 ท่าน และการสนทนากลุ่มกับผู้ทรงคุณวุฒิ 9 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1. การสื่อสารแบบทางเดียวและสองทางเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงานสำหรับพยาบาล สภาพปัญหาการสื่อสารพบว่า ด้านผู้ส่งสาร มีการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา ขาดการวิเคราะห์ปัญหา ขาดการสื่อสารอย่างมีระบบ ด้านผู้รับสาร ขาดการรับฟังที่ดี ด้านเนื้อหาขาดความชัดเจน ขาดแนวทางปฏิบัติที่ตรงกันในการให้ข้อมูล และช่องทางการสื่อสาร มีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ เมื่อศึกษาหลักการสื่อสารที่ดีพบว่า ควรเลือกผู้รับสาร สื่อสารในสถานที่ เวลา ปริมาณ และใช้ภาษาที่เหมาะสม สุภาพ ยิ้มแย้ม สื่อสารความจริง มีประโยชน์ จริงใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีสติในการกำกับตัวเอง เมื่อรับสารสื่อสารสองทางและทวนซ้ำ รับฟังอย่างตั้งใจ และหาทางช่วยเหลือ ใช้เนื้อหาที่สั้นกระชับถูกต้อง เป็นข้อความ ชิงบวก เข้าใจง่าย ตรงประเด็น เป็นสื่อสร้างเสริมสุขภาพ สร้างช่องทางการสื่อสารให้หลากหลาย ถูกที่ ถูกเวลา ดึงดูดความสนใจ เหมาะสมกับผู้รับสาร ควรสื่อสารเชิงรุกโดยมีคณะทำงานจัดระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง 2. การศึกษาหลักธรรมในการสื่อสารที่ดีตามแนวพระพุทธศาสนาเถรวาท พบว่า “หลักวาจาสุภาสิต” ประกอบด้วย กาเลน ภาสิตา (พูดถูกกาล) สจจา ภาสิตา (พูดคำจริง) สณหา ภาสิตา (พูดไพเราะ) อตถสณหิตา ภาสิตา (พูดสิ่งที่ก่อประโยชน์) เมตตจิตเตน ภาสิตา (พูดด้วยจิตเมตตา) เป็นหลักธรรมที่ก่อให้เกิดการสื่อสารที่ดี 3. ผลการศึกษาหลักการสื่อสารที่ดีของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน และการศึกษาหลักธรรมเพื่อการสื่อสารที่ดีในพระพุทธศาสนา สามารถนำมาสังเคราะห์เป็นรูปแบบการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน โดยพุทธสันติวิธี ชื่อ “SURANG model” ซึ่งประกอบด้วย S: Smiling with goodwill and empathy (ยิ้มแย้มด้วยมิตรไมตรี ใส่ใจ สุภาพ มีจิตเมตตาห่วงใย เอาใจเขามาใส่ใจเรา และพร้อมช่วยเหลือ) U: Urgency (สารที่สื่อต้องสั้น กระชับ เข้าถึงได้รวดเร็ว) R: Responsibility (รับผิดชอบ สื่อสารข้อมูลที่ผ่านการคัดกรองว่าถูกต้อง เหมาะสมกับผู้รับสาร) A: Awareness (มีสติในการกำกับตัวเอง ใส่ใจ พร้อมรับฟังอย่างตั้งใจ) N: Notify on the right time (เลือกผู้รับ

*Received August 4, 2022; Revised April 28, 2023; Accepted April 30, 2023

สาร เวลา สถานที่ ให้เหมาะสม) และ G: Giving healthy information (ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ในเชิงบวก และขอความร่วมมือ)

คำสำคัญ: รูปแบบการสื่อสาร; พยาบาล; พุทธสันติวิธี

Abstract

This research aimed to study: 1) to explore the context, the communication problems of nurses at Lerdsin Hospital, and good communication principles; 2) to investigate Theravada Buddhist teachings on good communication for nurses with service users; and 3) to present the communication model based on Buddhist peaceful means for nurses at Lerdsin Hospital. The study employed a qualitative research method. The data were collected through document analysis, in-depth interviews with 29 key informants, and discussion in a focus group with 9 experts. Content analysis was used to analyze the data collected.

From the study, the following results were found: 1) Both one-way and two-way communication are important tools for nurses in their job performance. In terms of the problems, they are as follows: the messengers use inappropriate verbal and nonverbal expressions, including a lack of problem analysis and systematic communication; the recipients lack listening skills; the content lacks clarity, there are no consistent guidelines for providing information, and the communication channels are insufficiently efficient, 2) In terms of good communication principles, messengers should communicate in an appropriate location, time, amount, and language. They should also be polite, empathic, smiley, communicate truthfully and usefully, and direct themselves with mindfulness. When they receive two-way communication, they should repeat it, listen carefully, and look for ways to help through content that is concise, accurate, positive, easy to understand, and relevant. A variety of timely communication channels, as well as the ability to attract and communicate appropriately with recipients, should be established. A working group should be formed to encourage positive communication, organize an effective communication system, and continuously improve communication, and 3) In terms of Theravada Buddhist teachings on good communication, it is found that “*Subhāsītavācā*” (well-spoken speech) which includes: *kālen bhāsītā* (spoken at the right time); *kacca bhāsītā* (spoken in truth); *saṇhā bhāsītā* (spoken affectionately); *atathasañhitā bhāsītā bhasita* (spoken beneficially); and *mettacitatena bhāsītā* (spoken with a mind of good-will). All of this leads to good communication. Based on the good communication principles for nurses at Lerdsin Hospital and the Buddhist teachings for good communication in Buddhism, the communication model by Buddhist peaceful means is synthesized called “SURANG Model” which includes: “S” stands for Smiling with good-will and empathy; “U” stands for Urgency in accessing the message; “R” stands for Responsibility for certifying that the message is accurate and appropriate to the recipients; “A” stands for

Awareness in directing oneself and listening attentively; “N” stands for Notifying the recipients at the right time and location; and “G” stands for Giving healthy and positive information.

Keywords: Communication Model; Nurses; Buddhist Peaceful Means

บทนำ

มนุษย์มีความพิเศษแตกต่างจากสัตว์ ตรงที่มนุษย์สามารถสื่อสารโดยใช้การพูดและการเขียน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน อย่างไรก็ตาม การใช้ภาษาอย่างไม่ถูกต้อง สามารถสร้างความสัมพันธ์ในเชิงลบได้ การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร แบ่งเป็น วจนภาษา (Verbal Communication) คือ ภาษาที่ใช้ถ้อยคำ เป็นการสื่อสารโดยใช้การพูดหรือการเขียน และอวจนภาษา (Non-verbal Communication) คือ ภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ ได้แก่ การใช้วิธีส่งสัญญาณเสียง สัญลักษณ์ และอากัปกริยาท่าทางต่างๆ ต่อมา การสื่อสารได้พัฒนาไปสู่ยุคดิจิทัล ที่เทคโนโลยีด้านการสื่อสารมีความเจริญก้าวหน้ามาก มีการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม เว็บไซต์ หรือ อีเมล ฯ ล ฯ ทำให้การติดต่อสื่อสาร เป็นไปอย่างรวดเร็วและไร้พรมแดน ช่วยให้ประหยัดเวลาและงบประมาณเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามการสื่อสารสมัยใหม่ ซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างจากไปจากการสื่อสารแบบดั้งเดิม อาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความเชื่อมโยง ระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ให้อยู่ในช่องทางที่ตรงกัน เช่น การผสมผสานการสื่อสารสมัยใหม่กับการสื่อสารแบบดั้งเดิมเข้าด้วยกัน และพัฒนาระบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

โรงพยาบาลเลิดสิน เป็นโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นสถานบริการของรัฐบาลตติยภูมิ ระดับ A เปิดให้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน สาขาอายุรกรรม ศัลยกรรม ออร์โธปิดิกส์ สูติ-นรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม จักษุ และ โสต ศอ นาสิก ร่วมกับเป็นศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิกและสถาบันร่วมผลิตแพทย์ให้กับวิทยาลัยแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ในแผนกผู้ป่วยนอก ให้บริการผู้ใช้บริการเฉลี่ย 2,500–2,800 รายต่อวัน และให้บริการผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาล จำนวนเฉลี่ย 615 เตียง จากปริมาณผู้ใช้บริการจำนวนมาก ร่วมกับการปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการตามสถานการณ์ เช่น การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19) โรงพยาบาลจึงต้องมีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เป้าหมายเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากร

พยาบาลในฐานะที่เป็นบุคคลในทีมสุขภาพที่สำคัญ เนื่องจากเป็นผู้ที่ใช้เวลาในการดูแลผู้ป่วยมากที่สุด มีบทบาทในการประสานการดูแลให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลแบบองค์รวม โดยใช้การสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลและรับข้อมูลทั้งกับผู้ป่วย ญาติ แพทย์ และบุคลากรอื่นๆ ภายใต้ภาระงานที่มาก และขาดแคลนบุคลากร พยาบาลจึงต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดี โดยการเชื่อมโยงการสื่อสารสมัยใหม่กับการสื่อสารแบบดั้งเดิมเข้าด้วยกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ พยาบาลที่ปฏิบัติงานกับผู้ใช้บริการ ใช้วิธีการสื่อสาร ดังนี้

1) การสื่อสารแบบทางเดียว (One - way Communication) โดยพยาบาลเป็นผู้ส่งข่าวสารเพียงอย่างเดียว ในรูปแบบของป้ายประกาศ บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว เอกสารแผ่นพับ เสียงตามสาย เคเบิลทีวี เป็นต้น ซึ่งแต่ละหน่วยงานใหญ่จะจัดทำกันเอง มีบางส่วนที่จัดทำโดยส่วนกลาง เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายชื่อหน่วยบริการ นอกจากนี้บางหน่วยมีการใช้เทคโนโลยีให้ความรู้ เช่น Application วิกิทัศน์ เป็นต้น

2) การสื่อสารแบบสองทาง (Two - way Communication) โดยพยาบาลได้ตอบกับผู้ใช้บริการ ได้แก่ การพูดคุยสื่อสารระหว่างการให้บริการ และการใช้ Line ในการสื่อสาร เช่น การแจ้งแพทย์งดออกตรวจ การเลื่อนนัด เป็นต้น โดยไม่มีผู้ดูแลแบบ Real time ในขณะที่ภาระงานและขั้นตอนการทำงานมาก อาจ

เนื่องจากไม่มีเวลาหรือมุ่งแต่ทำภาระงานให้เสร็จ ทำให้สื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการน้อย หรือสื่อสารเข้าใจไม่ตรงกัน นอกจากนี้การจัดระบบการเข้าใช้บริการของแต่ละหน่วยไม่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นไปตามทักษะส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงาน โดยไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องที่จะสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการสับสน นอกจากนี้การใช้เครื่องมือช่วยในการสื่อสารของแต่ละหน่วยยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อวิดีโอ และสื่ออื่นๆ ขาดการเชื่อมโยงการสื่อสารระหว่างแผนก

จากประสบการณ์ของผู้วิจัยพบว่า พยาบาลเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการ ช่วยป้องกันและลดความขัดแย้งในการทำงาน ทั้งระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการ และวิชาชีพอื่นกับผู้ใช้บริการ เช่น แพทย์ เป็นต้น ซึ่งความขัดแย้งในโรงพยาบาลสาเหตุส่วนใหญ่มาจากการสื่อสารที่ไม่ดี เริ่มตั้งแต่ตัวผู้ปฏิบัติ ระหว่างผู้ร่วมงาน ส่งผลให้ความขัดแย้งกับผู้ป่วยและญาติรุนแรงขึ้น ในด้านความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการในโรงพยาบาล จากข้อร้องเรียน ปี 2560-2564 สรุปประเด็นปัญหาหลักของภารกิจด้านการพยาบาล ได้ 2 เรื่อง ได้แก่ ระบบการให้บริการ (ร้อยละ 51, 58, 47, 39 และ 52 ตามลำดับ) และพฤติกรรมบริการ (ร้อยละ 36, 33, 41, 43 และ 34 ตามลำดับ) เกิดในแผนกผู้ป่วยนอกเป็นส่วนใหญ่ ในการแก้ปัญหากระบวนการให้บริการ โรงพยาบาลจัดระบบการนัดผู้ป่วยเป็นช่วงเวลาเพื่อลดระยะเวลารอคอย และลดความแออัดของผู้ป่วยนอก ปรับพื้นที่ห้องตรวจเพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณผู้ใช้บริการ อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ นำสารสนเทศมาใช้พัฒนาระบบการบันทึกเวชระเบียน การจัดเก็บเวชระเบียน การรับยา และการพบแพทย์ผ่านระบบการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) พร้อมจัดส่งยาถึงบ้าน โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเข้ามาโรงพยาบาล ทำให้ข้อร้องเรียนเรื่องระบบการให้บริการในปี 2562-2563 มีแนวโน้มลดลง แต่ในปี 2564 เพิ่มขึ้น เนื่องจากสถานการณ์รุนแรงของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ต้องปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการเป็นอย่างมาก โดยที่ไม่สามารถสื่อสารให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างทั่วถึง สำหรับปัญหาในด้านพฤติกรรมบริการ เมื่อวิเคราะห์เชิงลึกพบว่า พยาบาลที่เป็นบุคลากรด่านหน้าและใช้เวลาอยู่กับผู้ใช้บริการมากที่สุด ต้องมีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการตลอดเวลา ปัญหาข้อร้องเรียนเกิดจากความไม่พึงพอใจวิธีการสื่อสารของพยาบาล ที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เนื่องจากภาระงานที่ต้องรับผิดชอบหลายด้าน และขาดทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ อันเป็นต้นเหตุสำคัญในการเกิดความขัดแย้งในโรงพยาบาล

กระบวนการจัดการกับความขัดแย้งในโรงพยาบาล ต้องเริ่มที่การป้องกันความขัดแย้ง โดยใช้วิธีการสื่อสารที่ดี ซึ่งพยาบาลเป็นบุคคลสำคัญที่จะต้องมีการสื่อสารทั้งกับพยาบาลด้วยกันและกับบุคคลอื่น ในการป้องกันความขัดแย้ง และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ จึงควรมีการศึกษาปัญหาและหลักการสื่อสารที่ดีจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย และศึกษาหลักธรรมในการสื่อสารที่ดี ตามแนวพระพุทธศาสนา เถรวาท ระหว่างพยาบาลและผู้ใช้บริการ เนื่องจากหลักธรรมของพระพุทธศาสนา เป็นหลักสันติธรรม จึงเป็นหลักธรรมที่นำไปสู่การขจัดความขัดแย้งได้ หลักธรรมที่นำไปสู่สื่อสารที่ดี ได้แก่ วาจาสุภาสิต ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ 1) กาเลน ภาสิตา พุดญูกาล 2) สจจา ภาสิตา พุดคำจริงหรือวาจาจริง 3) สณหา ภาสิตา พุดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน 4) อตถสยหิตา ภาสิตา คำพูดที่ประกอบไปด้วยประโยชน์ 5) เมตตจิตเตน ภาสิตา พุดด้วยจิตที่มีเมตตา

พยาบาล เป็นวิชาชีพที่ทำหน้าที่ใกล้ชิดผู้ป่วยมากที่สุด จึงรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับความทุกข์ทางด้านร่างกาย จิตสังคม และจิตวิญญาณของผู้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่พยาบาลได้ดี จึงควรเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในธรรมชาติของชีวิต มีความเมตตาเป็นพื้นฐานของจิตใจ หลักธรรมในเรื่องวาจาสุภาสิต จะทำให้การรับและส่งสารเพื่อการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้มีการรับรู้ตามความเป็นจริง มีการเห็นถูก เห็นตามความเป็นจริง ในเวลาที่เหมาะสม เพื่อการสื่อสารที่ถูกต้อง เป็น

การป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดจากความคลาดเคลื่อนของการสื่อสาร ช่วยสร้างสัมพันธภาพและความร่วมมือกับผู้ใช้บริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติการพยาบาลของตน โดยเฉพาะผู้ที่กำลังทุกข์เพราะอาการเจ็บป่วย คำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน มีประโยชน์ และเหมาะสมกับบริบท จะช่วยลดความทุกข์ของเขาได้

ดังนั้น จึงควรมีการศึกษารูปแบบการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน โดยพุทธสันติวิธี เพื่อให้ได้รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการตามบริบทของโรงพยาบาล นำมาซึ่งการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบท สภาพปัญหาการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน และหลักการสื่อสารที่ดี
2. เพื่อศึกษาหลักธรรมในการสื่อสารที่ดีของพยาบาลกับผู้ใช้บริการ ตามแนวพระพุทธศาสนาเถรวาท
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน โดยพุทธสันติวิธี

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับพยาบาล แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร แนวคิดเรื่องหลักธรรมเพื่อกระบวนการสื่อสาร แนวคิดเรื่องการสื่อสารตามหลักพุทธสันติวิธีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาเกี่ยวกับหลักธรรมที่สนับสนุนการสื่อสาร ในเรื่อง วาจาสุภาสิต โดยการค้นคว้า คัมภีร์พระไตรปิฎก (ฉบับภาษาไทย) ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย รวมถึงแนวคิด หลักการ วิธีการ ประโยชน์และคุณค่าเกี่ยวกับการสื่อสารตามแนวพุทธสันติวิธี จากเอกสาร ตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) หรือกลุ่มเป้าหมาย ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) ประกอบด้วย กลุ่มพยาบาล จำนวน 12 คน กลุ่มผู้ใช้บริการ จำนวน 8 คน กลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน กลุ่มนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 รูป/คน รวมจำนวน 29 รูป/คน

ขั้นตอนที่ 4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบมีโครงสร้าง ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่าระหว่าง 0.8-1.0

ขั้นตอนที่ 5 การเก็บรวบรวมข้อมูล ขอนหนังสือจากหลักสูตรฯ ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการวิจัย สำหรับผู้ให้ข้อมูลสำคัญภายนอก ยื่นหนังสือขอเก็บข้อมูลในโรงพยาบาล สำหรับผู้ให้ข้อมูลสำคัญภายใน หลังจากผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ดำเนินการนัดวัน เวลา ในการสัมภาษณ์ ทำการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย บันทึกภาพ เสียง และจดบันทึกข้อมูล ตามประเด็นคำถามที่ได้สัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 6 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกข้อมูล การถอดเทปสัมภาษณ์ ทำการจัดระบบหมวดหมู่ สรุปสภาพปัญหา การสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน และหลักการสื่อสารที่ดี

ขั้นตอนที่ 7 ผู้วิจัยบูรณาการหลักการสื่อสารที่ดีและหลักวาจาสุภาสิต นำมาจัดวางรูปแบบการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน โดยพุทธสันติวิธี หลังจากนั้น ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับผู้แทนแต่ละด้าน จำนวน 9 ท่าน ประกอบด้วย พยาบาล ผู้ใช้บริการ แพทย์ นักวิชาการและ

ผู้เชี่ยวชาญทางพุทธศาสนา นำมาปรับปรุงออกแบบเป็น รูปแบบการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน โดยพุทธสันติวิธี “SURANG MODEL”

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาบริบท สภาพปัญหาการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน และหลักการสื่อสารที่ดี ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลเลิดสินให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในทุกสาขา พยาบาลที่ปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานของการประกอบวิชาชีพ ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งของการพยาบาล โดยมีเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วย วิธีการสื่อสารมีทั้งแบบทางเดียว และการสื่อสารแบบสองทาง สภาพปัญหา การสื่อสารของพยาบาลที่พบจากการศึกษา ตามแบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารในการวิจัยนี้คือ พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน โดยพยาบาลในฐานะผู้ส่งสาร พบว่ามีการแสดงออกในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ทางวัจนภาษา ได้แก่ พูดไม่ถูกกาลเทศะ ไม่สุภาพ ไม่ไพเราะ พูดแล้วไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ทางอวัจนภาษา ได้แก่ สายตา กิริยาท่าทาง น้ำเสียง ไม่เหมาะสม การมีทัศนคติเชิงลบต่อการให้บริการและต่อผู้ใช้บริการ ไม่เห็นคุณค่าในตัวเอง ในวิชาชีพตัวเอง ขาดการควบคุมอารมณ์ ขาดการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สื่อสารไม่ชัดเจน และพบเพิ่มเติมว่า พยาบาลขาดการวิเคราะห์ปัญหา การสื่อสาร และขาดการจัดระบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ในฐานะผู้รับสารพบว่า ขาดการรับฟังที่ดี ส่งผลให้การสื่อสารระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการไม่มีประสิทธิภาพ ด้านเนื้อหาหรือข่าวสารที่ส่งให้ผู้ใช้บริการไม่ชัดเจน และขาดการจัดทำแนวทางปฏิบัติของสารที่จะสื่อ ทำให้พยาบาลทุกคน ไม่สามารถสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ ได้เข้าใจเหมือนกัน ร่วมกับช่องทางการสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ขาดการคัดกรองสารว่าสารชนิดไหนเหมาะกับช่องทางใด สื่อบางชนิดไม่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ การนำสื่อและเทคโนโลยีมาใช้ไม่เต็มศักยภาพ

หลักการสื่อสารที่ดีของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน จากการศึกษาพบว่า พยาบาลในฐานะผู้ส่งสารต้องเพิ่มพูนทักษะในการสื่อสาร โดยใช้ภาษาที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ พูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพ นุ่มนวล ไพเราะ ถูกกาลเทศะ โดยเลือกพูดในสถานที่ เวลา ปริมาณเนื้อหาสาร และเลือกผู้รับสารที่เหมาะสม เรื่องที่สื่อสารต้องเป็นความจริง พูดในเชิงบวก และมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ มีการใช้อวัจนภาษา ได้แก่ การแต่งกาย บุคลิก ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และใช้การสัมผัส ทำให้การสื่อสารระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรให้บริการด้วยจิตเมตตา ด้วยการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจ เอื้ออาทร พยาบาลต้องเห็นคุณค่าในวิชาชีพตนเอง มีทัศนคติเชิงบวกต่อการให้บริการ มีความอดทน อดกลั้น มีสติในการกำกับตัวเองให้รู้ว่ากำลังทำอะไรอยู่ และควรทำอย่างไรต่อไป ในส่วนของพยาบาลในฐานะผู้รับสาร ควรกำหนดช่วงเวลารับฟัง เนื่องจากภาระงานที่มากในบางช่วงเวลา มีการสื่อสารสองทางและทวนซ้ำในเรื่องสำคัญ ตอบด้วยความสุภาพ ได้แก่ การยิ้ม ส่งสายตาคู่ที่มีความเอื้ออาทร มองแบบเป็นมิตร ใช้การสัมผัส รับฟังอย่างตั้งใจ และหาทางช่วยเหลือหรือร่วมมือกับผู้ใช้บริการ ด้านเนื้อหาหรือข่าวสารที่ส่งให้ผู้ใช้บริการ ต้องสั้น กระชับ ถูกเวลา ถูกต้อง ชัดเจน ใช้ข้อความเชิงบวก โดยขอความร่วมมือ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็น เป็นสื่อสร้างเสริมสุขภาวะ ช่องทางการสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการ ควรใช้หลายๆ วิธีรวมกันขึ้นอยู่กับผู้รับสาร เลือกสื่อ เวลา ที่ตั้ง เป็นสื่อที่คัดกรองแล้ว ดึงดูดความสนใจ เหมาะสมกับผู้รับสาร และมีช่องทางที่หลากหลาย ในการให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงเนื้อหาสารที่จะสื่อ สิ่งที่พบเพิ่มเติมในการศึกษา พบว่าควรมีการจัดระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ควรใช้การสื่อสารเชิงรุก เพื่อป้องกันปัญหาการสื่อสารที่อาจจะเกิดขึ้น และสร้างคณะทำงานที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันหรือลดความขัดแย้งจากการสื่อสาร มีการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

ได้แก่ วิเคราะห์ปัญหาเรื่องการสื่อสาร และพัฒนาตัวพยาบาล เพิ่มพูนความรู้ทางวิชาชีพและการสื่อสาร พัฒนาผู้นำในการสื่อสารที่ดี และสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาหลักธรรมในการสื่อสารที่ดีของพยาบาลกับผู้ใช้บริการ ตามแนวพระพุทธศาสนาเถรวาท ผลการวิจัยพบว่า หลักธรรมที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับวิชาชีพพยาบาล ผู้ศึกษาใช้หลักวาจาสุภาสิตในคัมภีร์พระพุทธศาสนา เนื่องจากเป็นหลักธรรมที่บอกแนวทางปฏิบัติของหลักการสื่อสาร ที่ดีซึ่งจะทำให้พยาบาลสามารถปฏิบัติตามได้เป็นรูปธรรม ประกอบด้วย 1) กาเลน ภาสิตา (พูดถูกกาล) คือ การเลือกสื่อสารในจังหวะและโอกาสที่เหมาะสม 2) สจจา ภาสิตา (พูดคำจริง) คือ การสื่อสารในเรื่องที่ถูกต้องเป็นจริง ไม่แต่งเติมหรือตัดทอนสาระสำคัญ 3) สณหา ภาสิตา (พูดไพเราะ) คือ การพูดสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน ฟังรื่นหู 4) อุตถสยหิตา ภาสิตา (พูดสิ่งที่ก่อประโยชน์) คือ พูดแล้วผู้ฟังได้ประโยชน์จากสิ่งที่พูด 5) เมตตจิตเตน ภาสิตา (พูดด้วยจิตเมตตา) คือ พูดด้วยจิตใจที่มีความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง มีความจริงใจ เอื้ออาทรต่อผู้ฟัง โดยนำหลักวาจาสุภาสิตสังเคราะห์เข้ากับหลักการสื่อสารที่ดี โดยวาจาสุภาสิต ไม่ใช่เพียงเป็นคำพูดเท่านั้น ยังหมายรวมถึงข้อความต่างๆ ที่สื่อสารออกไปด้วย ซึ่งในการสื่อสารของพยาบาล มีทั้งแบบทางเดียวและสองทาง มีการสื่อสารข้อความผ่านป้ายประกาศ บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว เอกสารแผ่นพับ และมีการใช้เทคโนโลยีให้ความรู้ เช่น Application วิดีทัศน์ ซึ่งการสื่อสารเหล่านี้สามารถใช้หลักวาจาสุภาสิตประยุกต์ใช้ให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อนำเสนอรูปแบบการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน โดยพุทธสันติวิธี ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน โดยพุทธสันติวิธี ควรปฏิบัติตาม “SURANG MODEL” ดังนี้

S: Smiling with goodwill and empathy (ยิ้มแย้มด้วยมิตรไมตรีและใส่ใจ) ยิ้มแย้ม สุภาพ อ่อนโยน สบตา ท่าที่เหมาะสม จริงใจ เห็นใจ ห่วงใย หาทางช่วย เอาใจเขามาใส่ใจเรา

U: Urgency (รวดเร็ว กระชับ) สั้น กระชับ ถูกเวลา เลือกสื่อที่สื่อได้รวดเร็ว

R: Responsibility (รับผิดชอบ) ให้ข้อเท็จจริง ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีหลักฐานเชิงประจักษ์ สื่อข้อมูลที่คัดกรองแล้ว เปิดเผย

A: Awareness (สติ ใส่ใจ รับรู้รับฟัง) สื่อสารสองทางและทวนซ้ำ รับฟังอย่างตั้งใจ ฟังอย่างลึกซึ้ง หาทางช่วย/ ร่วมมือ

N: Notify on the right time (แจ้งในเวลาที่เหมาะสม) กำหนดช่วงเวลารับฟัง เลือกผู้รับ เวลาสถานที่ที่เหมาะสม ถูกที่ถูกเวลา

G: Giving healthy information (ให้ข้อมูลสร้างเสริมสุขภาพ) ให้ข้อมูลที่สำคัญ เป็นประโยชน์ ดึงดูดความสนใจ เชิงบวก พูดขอความร่วมมือ แนะนำการปฏิบัติ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย สื่อสร้างเสริมสุขภาพเหมาะสมกับผู้รับสารแต่ละระดับ เข้าถึงผู้รับสาร อย่างทั่วถึง เปิดเผย เข้าถึงง่าย

องค์ความรู้ใหม่

รูปแบบการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน โดยพุทธสันติวิธี ควรปฏิบัติตาม “SURANG MODEL” ดังรูปภาพที่ 1

S	Smiling with goodwill and empathy	ยิ้มแย้มด้วยมิตรไมตรีและใส่ใจ
U	Urgency	รวดเร็ว กระชับ
R	Responsibility	รับผิดชอบ
A	Awareness and empathy	สติ ใส่ใจ รับรู้รับฟัง
N	Notify on the right time	แจ้งในเวลาที่เหมาะสม
G	Giving healthy information	ให้ข้อมูลสร้างเสริมสุขภาพ

Picture 1: The Communication Model Based on Buddhist Peaceful Means for Nurses at Lersin Hospital

“SURANG MODEL”

ตารางที่ 1 คำอธิบาย รูปแบบการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน โดยพุทธสันติ “SURANG MODEL”

MODEL	หลักทางจิตวิทยา	คำอธิบาย
S Smiling with goodwill and empathy ยิ้มแย้มด้วยมิตรไมตรีและใส่ใจ	สันทนา ภาสิตา เมตตจิตเตน ภาสิตา	สุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้ม สบตา ทำที่เหมาะสม จริงใจ เห็นใจ ห่วงใย หาทางช่วย เอาใจเขามาใส่ใจเรา
U Urgency รวดเร็ว กระชับ	กาลเนน ภาสิตา	สั้น กระชับ ถูกเวลา เลือกสื่อที่สื่อได้รวดเร็ว
R Responsibility รับผิดชอบ	สัจจา ภาสิตา	ให้ข้อเท็จจริง ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีหลักฐาน เชิงประจักษ์ สื่อข้อมูลที่คัดกรองแล้ว เปิดเผย
A Awareness สติ ใส่ใจ รับรู้รับฟัง	สันทนา ภาสิตา อตุตสยหิตา ภาสิตา เมตตจิตเตน ภาสิตา	สื่อสารสองทางและทวนซ้ำ รับฟังอย่างตั้งใจ ฟังอย่างลึกซึ้ง หาทางช่วย/ ร่วมมือ
N Notify on the right time แจ้งในเวลาที่เหมาะสม	กาลเนน ภาสิตา	กำหนดช่วงเวลารับฟัง เลือกผู้รับ เวลา สถานที่ ให้เหมาะสม ถูกที่ถูกเวลา

G Giving healthy information

ให้ข้อมูลสร้างเสริมสุขภาพ

อดตสยหิตา ภาสิตา

ดึงดูดความสนใจ ให้ข้อมูลที่สำคัญ เป็นประโยชน์ เชิงบวก พุดขอความร่วมมือ แนะนำการปฏิบัติ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย สื่อสร้างเสริมสุขภาพ เหมาะสมกับผู้รับสารแต่ละระดับ เข้าถึงผู้รับสาร อย่างทั่วถึง เปิดเผยเข้าถึงง่าย

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า สภาพปัญหาการสื่อสารของพยาบาล ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเลิดสิน ในฐานะผู้ส่งสาร มีการแสดงออกในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ทางวัจนภาษา เช่น พุดไม่สุภาพ ไม่เป็นประโยชน์ ทางอวัจนภาษา ได้แก่ สายตา กิริยาท่าทาง น้ำเสียง ไม่เหมาะสม มีทัศนคติเชิงลบต่อการให้บริการและต่อผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ Sriwichai and Limprasert (2019) พบว่า “ทักษะการสื่อสารของพยาบาลที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย คือ การรับข้อมูลข่าวสารที่ปราศจากการลำเอียง” พยาบาลไม่เห็นคุณค่าในตัวเอง ในวิชาชีพตัวเอง ขาดการควบคุมอารมณ์ สอดคล้องกับการศึกษาของ Sheldon, Barrett and Ellington (2006) พบว่า “อารมณ์เป็นตัวแปรหลักที่ทำให้การสื่อสารยากยิ่งขึ้น” พยาบาลขาดการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สื่อสารไม่ชัดเจน และพบเพิ่มเติมว่า ขาดการวิเคราะห์ปัญหาและการจัดระบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ในฐานะผู้รับสารขาดการรับฟังที่ดี ส่งผลให้การสื่อสารระหว่างพยาบาลกับผู้ให้บริการไม่มีประสิทธิภาพ ด้านเนื้อหาหรือข่าวสารที่ส่งให้ผู้ให้บริการไม่ชัดเจน และขาดการจัดทำแนวทางปฏิบัติของสารที่จะสื่อ ทำให้พยาบาลทุกคน ไม่สามารถสื่อสารให้ผู้ให้บริการ ได้เข้าใจเหมือนกัน ดังเช่นการศึกษาของ Yamsuan (2014) พบว่า “การสื่อสารระหว่างพยาบาลกับพยาบาลและสหสาขาวิชาชีพ เช่น แพทย์ เกิดปัญหาด้านเนื้อหาข้อมูลที่คลุมเครือ ไม่ชัดเจน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการรักษาพยาบาล ก่อให้เกิดความขัดแย้งที่รุนแรงตามมา” ร่วมกับช่องทางการสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ขาดการคัดกรองสาร สื่อบางชนิดไม่เหมาะสมกับผู้ให้บริการ การนำสื่อและเทคโนโลยีมาใช้ไม่เต็มศักยภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ Wattanasathien (2016) พบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอและการบิดเบือนของข้อมูล ข่าวสารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กร

หลักการสื่อสารที่ดีของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน พบว่า พยาบาลในฐานะผู้ส่งสาร ควรเลือกพุดในสถานที่ เวลา ปริมาณเนื้อหาสาร และเลือกผู้รับสารที่เหมาะสม สุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม พุดในเชิงบวก ข้อมูลที่ให้ เป็นความจริงและมีประโยชน์ ใช้วัจนภาษา ได้แก่ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและการสัมผัส ทำให้การสื่อสารระหว่างพยาบาลกับผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรให้บริการด้วยความจริงใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจ เอื้ออาทร เห็นคุณค่าในวิชาชีพ มีทัศนคติเชิงบวกต่อการให้บริการ อดทน อดกลั้น มีสติ ในการกำกับตัวเอง ให้รู้วกำลังทำอะไรอยู่ และควรทำอย่างไรต่อไป ในฐานะผู้รับสาร ควรกำหนดช่วงเวลา รับฟังจากภาระงานที่มากในบางช่วงเวลา สื่อสองทางและทวนซ้ำในเรื่องสำคัญ ตอบด้วยความสุภาพ ได้แก่ การยิ้ม ส่งสายตาคู่ที่มีความเอื้ออาทร มองแบบเป็นมิตร ใช้การสัมผัส รับฟังอย่างตั้งใจ และหาทางช่วยเหลือหรือร่วมมือกับผู้ให้บริการ ด้านเนื้อหาหรือข่าวสารที่ส่งให้ผู้ให้บริการ ต้องสั้นกระชับ ถูกเวลา ถูกต้อง ชัดเจน ใช้ข้อความเชิงบวก โดยขอความร่วมมือ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็น เป็นสื่อสร้างเสริมสุขภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ Buoloon (2017) พบว่า “ผู้มีหน้าที่จัดทำเนื้อหาของสารควรมีการพัฒนาเนื้อหาของสารให้



มีความชัดเจน มีการพัฒนารูปแบบสารให้สอดคล้องกับระดับวุฒิภาวะของผู้รับสาร บนฐานแห่งความเมตตา คือ ความปรารถนาดีต่อผู้ที่รับสาร” ช่องทางการสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการ ควรใช้หลายๆ วิธีรวมกันขึ้นอยู่กับผู้รับสาร เลือกสื่อ เวลา ที่ตั้ง เป็นสื่อที่คัดกรองแล้ว ดึงดูดความสนใจ เหมาะสมกับผู้รับสาร และมีช่องทางที่หลากหลายในการให้ผู้ให้บริการเข้าถึงเนื้อหาสารที่จะสื่อ สอดคล้องกับการศึกษาของ Buoloon (2017) พบว่า “ผู้มีหน้าที่พัฒนาสื่อหรือช่องทาง ควรมีการพัฒนาสื่อให้มีประสิทธิภาพดีทั้งการใช้ภาษาและสัญลักษณ์ ให้มีความเหมาะสมกับสารที่ต้องการนำเสนอ โดยสอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้รับสาร ด้วยความคิดพิจารณาอย่างรอบคอบของผู้ใช้สื่อตามแนวโยนิโสมนสิการ” ในการศึกษาพบว่าควรมีการจัดระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ใช้การสื่อสารเชิงรุก เพื่อป้องกันปัญหาการสื่อสารที่อาจจะเกิดขึ้น และสร้างคณะทำงานที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันหรือลดความขัดแย้งจากการสื่อสาร พัฒนาด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ วิเคราะห์ปัญหาเรื่องการสื่อสาร และพัฒนาตัวพยาบาล เพิ่มพูนความรู้ทางวิชาชีพและการสื่อสาร พัฒนาผู้นำในการสื่อสารที่ดี และสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า หลักธรรมที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับวิชาชีพพยาบาล ใช้หลักวาจาสุภาพดี เนื่องจากเป็นหลักธรรมที่บอกแนวทางปฏิบัติของหลักการสื่อสารที่ดี ทำให้พยาบาลสามารถปฏิบัติตามได้เป็นรูปธรรม ประกอบด้วย กาเลน ภาสิตา (พูดถูกกาล) สจฺจา ภาสิตา (พูดความจริง) สณฺหา ภาสิตา (พูดไพเราะ) อุตฺตสฺยหิตา ภาสิตา (พูดสิ่งที่ก่อประโยชน์) เมตฺตจิตฺเตน ภาสิตา (พูดด้วยจิตเมตตา) โดยนำหลักวาจาสุภาพดีสังเคราะห์เข้ากับหลักการสื่อสารที่ดี โดยไม่ใช่เพียงการพูดเท่านั้น แต่เป็นการประยุกต์ใช้ในองค์ประกอบการสื่อสาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ข่าวนสาร ช่องทางสาร และผู้รับสาร ซึ่งในการสื่อสารของพยาบาล มีทั้งแบบทางเดียวและสองทาง การสื่อสารข้อความผ่านป้ายประกาศ บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว เอกสารแผ่นพับ และมีการใช้เทคโนโลยีให้ความรู้ เช่น Application วิดีทัศน์ การสื่อสารเหล่านี้สามารถนำหลักวาจาสุภาพดีมาใช้ให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ดังการวิจัยของ Sompong (2016) ศึกษาวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารเพื่อสันติภาพในสื่อออนไลน์ตามแนวทางพุทธสันติวิธี : กรณีศึกษาเว็บไซต์หนังสือพิมพ์คมชัดลึก พบว่า “หลักการสื่อสารเพื่อสันติภาพตามแนวทางตามแนวทางพุทธสันติวิธี คือ หลักการใช้วาจาสุภาพดี มีองค์ประกอบ 5 ประการคือ เหมาะกาล จริง ไพเราะ ประสานประโยชน์ และประกอบด้วยเมตตา เป็นองค์ธรรมพื้นฐานช่วยให้นักศึกษาร่วมกันอย่างสันติสุข”

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า รูปแบบการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน โดยพุทธสันติวิธี “SURANG MODEL” ดังนี้

S: Smiling with goodwill and empathy ยิ้มแย้มด้วยมิตรไมตรีและใส่ใจ

บทเริ่มต้นของการสื่อสารของพยาบาล คือ รอยยิ้ม ซึ่งไม่ใช่การยิ้มของการบริการทั่วไปหรือตามมารยาท แต่เป็นการยิ้มแย้มด้วยมิตรไมตรี สบตาผู้ที่เข้ามา สุภาพอ่อนโยน เป็นการแสดงไมตรีจิตว่า พยาบาลพร้อมที่จะช่วยเหลือและรับฟังผู้ใช้บริการทุกคน เป็นประตูบานแรกๆ ที่ดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ ให้รู้สึกว่ายพยาบาลเข้าถึงง่าย เป็นอวัจนภาษาที่ไพเราะ (สณฺหา ภาสิตา) ทำให้ผู้ใช้บริการกล้าที่จะซักถาม ร่วมมือในการรับและส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการ การยิ้มแย้มทั้งขณะส่งและรับสาร ด้วยท่าทีสุภาพ เหมาะสมกับสถานการณ์ สื่อให้เห็นถึงความจริงใจ เห็นใจ ห่วงใย เอาใจเขามาใส่ใจเรา (เมตฺตจิตฺเตน ภาสิตา) ให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ พยาบาลต้องใส่ใจผู้ใช้บริการ ให้บริการด้วยจิตเมตตา สอดคล้องกับจรรยาบรรณวิชาชีพ ข้อที่ 2 พยาบาลประกอบวิชาชีพ ด้วยความเมตตา กรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต สุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์ (Announcement of NAT, 2003) ซึ่งโดยลักษณะวิชาชีพ ผู้ที่เลือกเรียนพยาบาลจะมีเมตตาเป็นพื้นฐาน การให้บริการด้วยจิตเมตตา เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจ เอื้ออาทร ตระหนักในคุณค่าของวิชาชีพตนเองว่าสามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ มีทัศนคติเชิงบวกต่อการ

ให้บริการ พยายามหาทางช่วยเหลือ แม้ว่าอาจจะช่วยผู้ใช้บริการไม่ได้ตามที่เขาต้องการทั้งหมด แต่ผู้ใช้บริการจะสัมผัสได้ถึงความจริงใจ รู้สึกว่าพยาบาลอยู่เคียงข้าง และยินดีที่จะร่วมมือ (เมตตจิตฺเตน ภาสิตา) ช่วยเปลี่ยนจาก “คุณ-ฉัน” มาเป็นคำว่า “เรา” ซึ่งเจตนาเป็นตัวนำ บ่งชี้ถึงลักษณะของวาจาที่มีเมตตา เมื่อผู้พูดพูดด้วยเจตนาดี มีไมตรีต่อผู้ฟัง ก็จัดว่าพูดด้วยวาจาสุภาสิต (Phrakru Niyom Jantapho, 2010) นอกจากเมตตากับผู้ใช้บริการแล้ว พยาบาลควรเมตตาต่อเพื่อนร่วมงาน ดังการศึกษาของ Yamsuan (2014) พบว่า “ปัญหาการทำงานร่วมกันของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล มาจากปัจจัยภายใน ได้แก่ บุคคลที่ทำงานปราศจากความรัก ความเมตตา ให้อภัยต่อกัน ไม่มีจรรยาบรรณ ทำให้ขาดความสามัคคีปรองดองในหน่วยงาน ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้ป่วย”

U: Urgency รวดเร็ว กระชับ

การสื่อสารของพยาบาล เป็นการสื่อสารเกี่ยวกับภาวะสุขภาพของผู้ใช้บริการ ต้องพิจารณากาลเทศะ (กาเลน ภาสิตา) เป็นสำคัญ ด้านข่าวสารที่ส่งให้ผู้ใช้บริการ เนื่องจากเนื้อหาที่มากเกินไป จะไม่ดึงดูดความสนใจและผู้รับอาจไม่สามารถจับประเด็นสำคัญได้ ร่วมด้วยปัญหาภาวะสุขภาพของผู้ใช้บริการที่จะส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ หรือการสื่อสารนั้นรอไม่ได้ สารที่จะสื่อควรมีปริมาณที่เหมาะสม ควรสั้น กระชับ และถูกเวลา เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบประเด็นสำคัญในเวลาที่เหมาะสม สำหรับช่องทางในการสื่อสาร จะต้องพิจารณาเลือกสื่อที่ สื่อได้รวดเร็ว ช่องทางที่แสดงสื่อต้องสามารถเห็นหรือเข้าถึงได้รวดเร็ว ใช้เวลาที่จะสื่อสารเหมาะสม นอกจากนี้ พยาบาลต้องวิเคราะห์งานตนเองว่า มีสื่ออะไรที่จะช่วยให้พยาบาลพูดน้อยลง โดยผู้ใช้บริการสามารถศึกษาได้ ก่อนหรือภายหลังเข้าใช้บริการ เพื่อให้สามารถสื่อสารกับผู้ป่วยอื่นๆ ได้มากขึ้น

R: Responsibility รับผิดชอบ

จากจรรยาบรรณวิชาชีพ ที่พยาบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชนผู้ต้องการการพยาบาล และบริการสุขภาพ พึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพ และชีวิตของผู้ใช้บริการ รับผิดชอบในการปฏิบัติให้สังคมเกิดความ เชื่อถือไว้วางใจต่อพยาบาล และต่อวิชาชีพการพยาบาล (Announcement of NAT, 2003) เรื่องที่พยาบาล สื่อสารจึงต้องเป็นความจริง ให้ข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ถูกต้อง (สจจา ภาสิตา) น่าเชื่อถือ มีหลักฐานเชิงประจักษ์ เปิดเผย ผ่านการคัดกรองแล้วว่าถูกต้อง และเหมาะสมกับผู้รับสารแต่ละระดับ เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถหา ความรู้จากสื่ออื่นๆ ได้ ถ้าไม่ถูกต้องจะทำให้ขาดความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ โดยสื่อสารให้ชัดเจน นอกจากนี้พยาบาลในฐานะผู้ส่งและรับสาร พึงรับผิดชอบต่อตนเอง เช่นเดียวกับรับผิดชอบ ต่อผู้อื่น (Announcement of NAT, 2003) จึงต้องเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาชีพและทักษะในการสื่อสาร เพื่อเป้าหมาย คือให้ผู้ป่วยปลอดภัย สอดคล้องกับการศึกษาของ Paothipchan, Pinchaleaw and Puttapitukpol (2015) ที่พบว่า “ทักษะในการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความปลอดภัยของพยาบาลประจำการ ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ” และ McGilton, Robinson, Boscart and Spanjevic (2006) ศึกษาพบว่า พยาบาลรู้สึกใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากขึ้นในขณะที่ได้พัฒนาทักษะการสื่อสาร และความพึงพอใจใน งานสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ ควรกล่าวคำขอโทษ แสดงความเสียใจ และหาทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

A: Awareness สติ ใส่ใจ รับรู้รับฟัง

การปฏิบัติงานของพยาบาล ต้องมีสติในการกำกับตัวเอง ให้รู้ที่กำลังทำอะไรอยู่ และควรทำอะไรไร ต่อไป เป็นการทำงานในสภาวะจิตที่อยู่กับปัจจุบัน สติจะกำกับให้ทำกิจกรรมต่างๆ โดยไม่วกแวก ไม่ถูก สอดแทรกด้วยอารมณ์ เพื่อลดความเสี่ยงจากการทำงานที่ขาดการจดจ่อในงาน และลดความเสี่ยงจากการ กระทบกระทั่งทางอารมณ์ระหว่างกันและกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการ (The Healthcare Accreditation Institute, 2018) สติจะช่วยในการควบคุมอารมณ์ตนเอง ให้มีความอดทน อดกลั้นต่อ

เหตุการณ์ต่างๆ ที่เผชิญ และสามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างสันติ สอดคล้องกับ Sheldon, Barrett, and Ellington (2006) ศึกษาการสื่อสารที่ยากลำบากในการพยาบาล พบว่า อารมณ์เป็นตัวแปรหลัก ที่ทำให้การสื่อสารยากยิ่งขึ้น และพยาบาลต้องใส่ใจ รับรู้รับฟังผู้ใช้บริการ ตระหนักว่าสิ่งที่เขาสื่อสารมาทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาเป็นสิ่งสำคัญ โดยการรับฟังอย่างตั้งใจ (อดตสยหิตา ภาสิตา) ฟังอย่างลึกซึ้งเพื่อหาความต้องการของเขา พยายามหาทางช่วยเหลือหรือร่วมมือกับผู้ใช้บริการ เพื่อแก้ปัญหาของเขา (เมตตจิตเตน ภาสิตา) ทำการสื่อสารสองทางและทวนซ้ำในเรื่องสำคัญ (สจจา ภาสิตา) เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร ดังการศึกษาของ Na Nakorn (2019) พบว่า หลักการและวิธีการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กร สันติสุขโดยพุทธสันติวิธี คือ การสื่อสารที่ไม่ใช้อารมณ์ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การพูดความจริงที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

N: Notify on the right time แจ้งในเวลาที่เหมาะสม

ในการสื่อสารของพยาบาล ต้องพิจารณากาลเทศะ (กาเลน ภาสิตา) เป็นสำคัญ เลือกเวลา สถานที่ ให้เหมาะสม เช่น รู้ว่าเวลาไหนควรพูด เวลาไหนยังไม่ควรพูด ควรพูดนานเท่าไร ต้องคาดผลที่จะเกิดขึ้นไว้ด้วยความเหมาะสมขึ้นกับจังหวะเวลาและปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ป่วยที่ผลตรวจพบว่าเป็นมะเร็ง การสื่อสารให้ผู้ป่วยทราบก็ต้องประเมินความพร้อมของผู้ป่วย การให้ญาติมีส่วนร่วมเพื่อช่วยประคับประคองจิตใจผู้ป่วย แต่บางสถานการณ์ พยาบาลจำเป็นต้องส่งสารออกไปในเวลานั้น เพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ แม้ว่าจะไม่เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงหรือทรุดลง ต้องการให้ญาติทราบและตัดสินใจในการรักษา สอดคล้องกับ Phramethithammaphon (1994) กล่าวว่า “บางครั้ง บางสถานการณ์ ผู้ส่งสารอาจต้องพิจารณาด้วยปัญญาว่า บางเรื่องอาจไม่เหมาะสมกับเวลา อาจไม่เป็นที่พอใจของคนบางกลุ่มบางคน แต่เมื่อเสนอเรื่องนั้นไปแล้วเกิดประโยชน์ต่อมหาชน ผู้ส่งสารอาจจะต้องกระทำหรือควรกระทำ” โดยการสื่อสารในสถานการณ์นั้นอาจต้องเลือกผู้รับสารที่เหมาะสม ซึ่งในยุคโลกาภิวัตน์ แม้ว่าบุคคลไม่ได้อยู่ ณ ที่นั้น แต่ก็สามารถใช้เทคโนโลยี เช่น วิดีโอคอล (Video call) ในการพูดคุยเพื่อทำความเข้าใจได้ เนื่องจากภาระงานที่มากในบางช่วงเวลา ในเรื่องทั่วไปสามารถสื่อสารหน่วยงานได้ แต่ในเรื่องเฉพาะ หรือเรื่องที่มีความละเอียดอ่อน จำเป็นต้องกำหนดช่วงเวลาและสถานที่ที่จะรับฟังปัญหา หรือข้อมูลต่างๆ เพื่อหาวิธีการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ เลือกช่องทางที่สื่อได้รวดเร็ว ใช้เวลาไม่มากเกินไป และที่แสดงสื่อเหมาะสมกับเนื้อหาและบริบทในเรื่องนั้นๆ

G: Giving healthy information ให้ข้อมูลสร้างเสริมสุขภาพ

พยาบาลต้องให้ข้อมูลที่สำคัญ เป็นประโยชน์ และน่าเชื่อถือแก่ผู้ใช้บริการ (อดตสยหิตา ภาสิตา และเมตตจิตเตน ภาสิตา) โดยสื่อสารข้อมูลที่สร้างเสริมสุขภาพ ทั้งการดูแลตนเองตามภาวะโรค การสร้างเสริมสุขภาพ แหล่งประโยชน์ต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ เพื่อการดูแลแบบองค์รวม ควรสื่อสารในเชิงบวกทั้งการพูดหรือข้อความ เป็นการขอความร่วมมือไม่ใช่บังคับ แนะนำการปฏิบัติ มีการประเมินผู้ใช้บริการ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็น ไม่ต้องตีความที่อาจทำให้คลาดเคลื่อน สอดคล้องกับการศึกษาของ Sriwichai and Limprasert (2019) พบว่า “ทักษะการสื่อสารของพยาบาลที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดระหว่างพยาบาลกับพยาบาลและพยาบาลกับสหสาขาวิชาชีพ คือ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน” ช่องทางการสื่อสารต้องเหมาะสมกับผู้รับสารแต่ละระดับ ดึงดูดความสนใจ เปิดเผย เข้าถึงง่าย สามารถเข้าถึงผู้รับสารอย่างทั่วถึง เพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกระดับเข้าถึงได้ จึงควรใช้หลายๆ วิธีรวมกันขึ้นอยู่กับผู้รับสาร ช่องทางที่หลากหลายจะทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงเนื้อหาสารที่จะสื่อ สิ่งที่พบเพิ่มเติมในการศึกษา พบว่าควรมีการจัดระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ควรใช้การสื่อสารเชิงรุก เพื่อป้องกันปัญหาการสื่อสารที่อาจเกิดขึ้น และสร้างคณะทำงานที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันหรือลดความขัดแย้งจากการสื่อสาร มีการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ วิเคราะห์ปัญหาเรื่องการสื่อสาร และพัฒนาตัวพยาบาล เพิ่มพูนความรู้ทางวิชาชีพและการสื่อสาร พัฒนาผู้นำในการสื่อสารที่ดี

ซึ่งผู้นำในที่นี้ไม่ได้หมายถึงหัวหน้างานเท่านั้น แต่หมายถึงพยาบาลทุกๆ คน และต้องร่วมกันสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

สรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน โดยพุทธสันติวิธี ได้ทราบสภาพปัญหาการสื่อสารของพยาบาล หลักการสื่อสารที่ดีของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน และประยุกต์หลักธรรมในเรื่องวาจาสุภาสิต สังเคราะห์ได้ “SURANG MODEL” ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการตามบริบทของโรงพยาบาล โดยพยาบาลในฐานะผู้ส่งและผู้รับสาร ต้องทำการสื่อสารด้วย การยิ้มแย้มด้วยมิตรไมตรีและใส่ใจ (Smiling with goodwill and empathy) มีความรวดเร็ว กระชับ (Urgency) รับผิดชอบ (Responsibility) ต่อสิ่งที่ส่งและต่อผู้ใช้บริการ มีสติ ใฝ่ใจ รับรู้รับฟัง (Awareness) มีการแจ้งในเวลาที่เหมาะสม (Notify on the right time) และให้ข้อมูลสร้างเสริมสุขภาพ (Giving healthy information) เพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ สร้างความพึงพอใจในบริการ เป็นการป้องกันและลดข้อขัดแย้งในการสื่อสารและการเข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 โรงพยาบาลควรจัดระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยการวิเคราะห์กระบวนการสื่อสารขององค์กร ทั้งภายในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงาน และกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ นำมาวางแผน ปรับปรุง พัฒนา รวมทั้งลงทุนในการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยในการสื่อสาร ใช้การสื่อสารเชิงรุก เพื่อป้องกันปัญหาการสื่อสารที่อาจเกิดขึ้น จัดหาพื้นที่เฉพาะสำหรับการให้ข้อมูลที่เปราะบางแก่ผู้ใช้บริการ และสร้างคณะทำงานที่ประกอบไปด้วยสหสาขาวิชาชีพให้มีส่วนร่วมในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการและการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาชีพและทักษะการสื่อสาร รวมทั้งการจัดการความขัดแย้งเมื่อเกิดปัญหา ขยายผลการใช้รูปแบบการสื่อสารของพยาบาลกับผู้ใช้บริการ ไปสู่สหสาขาวิชาชีพอื่น เพื่อเป้าหมายเดียวกัน คือผู้ป่วยและบุคลากรปลอดภัย

1.2 รูปแบบการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน โดยพุทธสันติวิธี สามารถ นำผลการศึกษานี้ เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการสื่อสารของโรงพยาบาล โดยการวิเคราะห์องค์กรทั้งระบบ พัฒนาพยาบาลผู้ส่งและผู้รับสาร เนื้อหาสาร ช่องทางสาร ออกแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดการความรู้ และการทดลองปฏิบัติ โดยให้ผู้ปฏิบัติร่วมคิด ร่วมทำ เพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมการสื่อสารที่ดีในองค์กร เป็นการพัฒนาการสื่อสารของพยาบาลกับผู้ใช้บริการ และขยายผลสู่ทีมสหสาขาวิชาชีพอื่นๆ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

2.1 จากรูปแบบการสื่อสารของพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน โดยพุทธสันติวิธี นำสู่การปฏิบัติ โดยให้ผู้ปฏิบัติร่วมคิด ร่วมทำ และสร้างนวัตกรรมต่างๆ ที่จะช่วยให้การสื่อสาร มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษารูปแบบการฝึกสติในขณะปฏิบัติงานในโรงพยาบาล การใช้สัญญาณเตือนที่เหมาะสมกับบริบทองค์กร เพื่อให้บุคลากรทำงานในสภาวะจิตที่อยู่กับปัจจุบัน และลดการกระทบกระทั่งจากอารมณ์และความเครียด

References

- Announcement of The Nurses' Association of Thailand under The Royal Patronage of Her Royal Highness Princess Srinagarindra: NAT). (2003). *Nursing Ethics, 2003 Edition*. Retrieved May 3, 2020, from http://nu.kku.ac.th/thai/images/doc/person/law_eth002.pdf
- Buoloon, F. (2017). *An Integration of Buddhist Communication for Patient of Nakornping Hospital, Chiang Mai Province*. (Doctoral Dissertation). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (1996). *Thai Tripitakas*. Bangkok: MCU Press.
- McGilton, K., Robinson, H. I., Boscart, V., & Spanjevic, L. (2006). Communication Enhancement: Nurse and Patient Satisfaction Outcomes in a Complex Continuing Care Facility. *Journal of Advanced Nursing*, 54(1), 35-44.
- Na Nakorn, S. (2019). *A Process of Communication for Building Peaceful Organization by Buddhist Peaceful Means*. (Doctoral Dissertation). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Paothipchan, K., Pinchaleaw, D., & Puttapitukpol, S. (2015). The Relationships Between Communication Skills, Safety Competency, and Patient Safety Management of Staff Nurses at an Autonomous University Hospital in Bangkok Metropolis. *Journal of The Police Nurse*, 4(1), 210-222.
- Phrakru NiyomJantapho. (2010). *The Application of Proverbs, as Indicated in Mangala Sutta, to the Current Thai Society Situation*. (Master's Thesis). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Phramethithammaphon. (1994). *Special Lecture at Communication Arts. Thammasat University by Dr. Saman Ngamsanit, Desirable Communication Based on Buddhism*. Bangkok: Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Sheldon, L. K., Barrett, R., & Ellington, L. (2006). Difficult Communication in Nursing. *Journal of Nursing Scholarship*, 38(2), 141-147.
- Sompong, S. (2016). *A Critical Analysis of Communication Pattern for Peace in the Online Media by Buddhist Peaceful Means: A Case Study of Komchadluek.Net*. (Master's Thesis). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Sriwichai, P., & Limprasert, K. (2019). Communication Behavior among Professional Nurses at General Hospital in Phayao Province. *Journal of Nursing and Health Care*, 37(1), 138-147.
- The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization). (2018). *Personnel Safety Goals: SIMPLE Thailand 2018*. Nonthaburi: The Healthcare Accreditation Institute (Public Organisation).
- Wattanasathiensin, P. (2016). *Factors that Affect Communication Problems within an Organization: A Case Study of United Standard Terminal PCL*. (Master's Thesis). Thammasat University. Bangkok.

Yamsuan, N. (2014). *A Critical Analysis of Communication Pattern for Peace in the Online Media by Buddhist Peaceful Means: A Case Study of Komchadluek.Net.* (Master's Thesis). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.