

การบูรณาการหลักสื่อสารเชิงพุทธสำหรับผู้ป่วยโรงพยาบาลนครพิงค์
จังหวัดเชียงใหม่

A Buddhist Integrated Communication for Patient of
Nakornping Hospital, Chiang Mai Province

ฟองแก้ว บัวลูน Fongkaew Bualoon^๑

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “การบูรณาการหลักสื่อสารเชิงพุทธสำหรับผู้ป่วย” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาหลักและทฤษฎีว่าด้วยการสื่อสารและบริบทของการสื่อสารกับผู้ป่วยในโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงเพื่อเสนอรูปแบบการบูรณาการหลักสื่อสารเชิงพุทธสำหรับผู้ป่วยโรงพยาบาลนครพิงค์ ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสาร คือ การถ่ายทอดสารโดยใช้ สื่อบุคคล หรือสื่อที่เป็นเอกสาร ส่วนองค์ประกอบของการสื่อสาร คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ/ช่องทาง และผู้รับสาร เมื่อมีครบก็จะทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จ การสื่อสารกับผู้ป่วยในโรงพยาบาลนครพิงค์ เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) ในงานวิจัยนี้พบปัญหาด้านการสื่อสารของกระบวนการดังกล่าว เป็นผลทำให้การสื่อสารในการให้บริการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น รูปแบบการบูรณาการและหลักการสื่อสารเชิงพุทธสำหรับผู้ป่วยโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นการหลอมรวมหลักการสื่อสารระหว่างการสื่อสารทั่วไป ซึ่งนำไปใช้กับผู้ป่วย ญาติ และผู้มารับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสมบนฐานแห่งการมีสติจะและความจริงใจของผู้ส่งสาร

คำสำคัญ : หลักการสื่อสารเชิงพุทธ ผู้ป่วย โรงพยาบาลนครพิงค์

^๑ สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Buddhist, Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyaya University, Thailand



Abstract

The research entitled 'A Buddhist Integrated Communication for Patient of Nakornping Hospital, Chiang Mai Province' aimed at studying the concept communication theories and the context of communicating in Nakornping Hospital, Chiang Mai province and to propose an integrated model of Buddhist communication for the patients in Nakornping Hospital. The study found that the communication is the transmission of a message by using the personal media or documentary media. The elements of communication process are: sender, message, media, channel and receiver, when those elements are completed, the communication is successful. Regarding the communication with patients in Nakornping hospital, it is the Two Ways Communication process. In this research, it was found a communication problem; as a result, it made an ineffective communication for the patients and service recipients. Therefore, the Buddhist communication model is appropriate for the patients and service recipients. They received accurate and appropriate information based on the sincerity of the sender.

Keywords: The Buddhist Communication Theory, Patients,
Nakornping Hospital

๑. บทนำ

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตนอกเหนือจากปัจจัยสี่ที่มีมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เนื่องจากมนุษย์จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกันตลอดเวลาทุกสาขาอาชีพ เพื่อการปฏิบัติหน้าที่การงาน การทำธุรกิจ และการเรียนรู้เพื่อดำรงชีวิต ซึ่งในสมัยพุทธกาล การสื่อสารยังไม่มีเทคโนโลยีการสื่อสารเกิดขึ้นจะเน้นที่การสื่อสารประเภทการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารด้วยการพูดเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งพระพุทธองค์ได้ทรงสั่งสอนหลักการสื่อสารโดยการพูดไว้หลายประการ คือ การพูดที่ดีและการพูดไม่ดี โดยเฉพาะพระพุทธองค์ได้ทรงแสดงไว้ในพาลบัณฑิตสูตร ถึงวชิกรรมหรือการพูดของบัณฑิตจะเป็นวชิกรรมที่สุภาพดีงาม มีลักษณะ ๔ ประการ ได้แก่ ๑. คำพูดจริง คือ คำพูดแน่นอนและคงที่ รักษาคำพูดไม่เปลี่ยนแปลงไปมา ๒. คำพูดสมานไมตรี คือ คำพูดไมตรีและคำพูดสมานสามัคคี พูดแนะนำคนที่ยังไม่รู้จักให้ รู้จักกัน และพูดชักนำคนที่รู้จักกันให้ขอบพอกัน พูดชักจูงคนที่ขอบพอกันให้สนิทสนมกัน ๓. คำไพเราะ คือ คำพูดที่ดูดีมีและคำพูดอ่อนหวานถ้อยคำออกมาจากน้ำใจใสสะอาดของผู้พูด พูดเร้าใจผู้ฟังให้เห็นควรถือเอาเป็นเยี่ยงอย่างซึ่งจัดเป็นคำพูดดูดีมี พูดให้กำลังใจทำให้ผู้ฟังชื่นบาน ๔. พูดคำพูดที่มีประโยชน์ ซึ่งพระพุทธองค์สอนว่าคำพูดมีประโยชน์ คือ คำพูดที่มีเหตุผล มีหลักฐาน ยืนยันผู้อื่นคัดค้านมิได้ จากคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า หากทุกคนใช้หลักการสื่อสารของบัณฑิตในการสื่อสารแล้ว การสื่อสารจะทำให้มนุษย์สามารถสืบทอดพัฒนา เรียนรู้ และรับรู้วัฒนธรรมของตนเองและสังคม การสื่อสารหรือกระบวนการติดต่อสื่อสาร และข่าวสารต่างๆจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในชีวิตประจำวันของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมนุษย์เกิดความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ความต้องการข่าวสารในแต่ละเรื่องก็จะเพิ่มมากขึ้น^๒ ในทุกสาขาอาชีพ และอาชีพหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความเป็น ความเจ็บและความตาย ของคนโดยตรง คือ อาชีพทางการแพทย์ดูแลรักษาคน ได้แก่ แพทย์ เภสัชกรรม และการพยาบาล อาชีพดังกล่าวมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ เพราะผู้ป่วยหรือผู้เจ็บไข้ไม่ได้มีตนเพียงลำพัง ยังมีญาติ และคนรอบข้าง ดังนั้นการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วยย่อมมีความแตกต่างกันทั้งเนื้อหาสาระและวิธีการ ซึ่งในจรรยาบรรณของแพทย์ก็มีบัญญัติไว้ว่า “แพทย์และพยาบาลต้องไม่ปิดอาการป่วยต่อผู้ป่วย และควรให้ผู้ป่วยรับรู้ความหนักเบาของอาการป่วยตามความจริงแต่ทั้งนี้ต้องดูความเหมาะสมอย่างอื่นประกอบ เช่น *สภาพจิตผู้ป่วย (Truthfulness and Honesty)*”^๓ เป็นต้น “ในจรรยาบรรณนิสิตนักศึกษาแพทย์ไทย ข้อพึงปฏิบัติของนิสิตนักศึกษาแพทย์ไทยต่อผู้ป่วย. เก็บความลับผู้ป่วยและห้ามเผยแพร่ ยกเว้นเพื่อประโยชน์ทางการแพทย์โดยต้องได้รับความยินยอม

^๒ อุง.ทูก. (ไทย) ๒๐/๓/๑๔๑-๑๔๒.

^๓ วุฒิชัย จานง, *พฤติกรรมศาสตร์ตัดสินใจ*, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๓), หน้า ๕.

^๔ วิรัช ทุ่งวชิรกุล และคณะ, *จริยธรรมในวิชาชีพแพทย์*, (กรุงเทพมหานคร: แพทยศาสตร์การพิมพ์ ๒๕๕๙).



จากผู้ป่วย สื่อสารกับผู้ป่วยอย่างสุภาพแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องและอย่างเหมาะสม.^๕ สำหรับพระพุทธศาสนา พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงคุณลักษณะของภิกษุผู้จะเป็นพยาบาลว่า ภิกษุผู้ควรเป็นพยาบาล ต้องสามารถชี้แจงให้ภิกษุไข้เห็นชัด ชวนใจให้อยากมารับเอาไปปฏิบัติ รั้งใจให้อาจหายแก่ล้าวกล้ำ ปลอดภัยใจให้สดชื่นร่าเริง มีผู้กล่าวว่า คนไข้ส่วนใหญ่ ในทางพระพุทธศาสนา จำแนกออกเป็น ๒ ส่วน คือ กาย กับ ใจ ทางด้านร่างกายถ้าเกิดอาการเจ็บป่วย จิตใจก็พลอยกระทบกระเทือนไปด้วย ทำนองเดียวกันถ้าจิตใจเกิดได้รับความกระทบกระเทือน ร่างกายก็พลอยกระทบกระเทือนไปด้วย^๖ ในทางการแพทย์เชื่อว่าผู้ป่วยส่วนหนึ่งเจ็บป่วยด้วยอาการอุปาทาน คือ คิดว่าตัวเองป่วย เพียงได้รับการตรวจ การพุดจาให้กำลังใจอาการป่วยไข้ดังกล่าวก็จะดีขึ้นหรือหายได้

โรงพยาบาลนครพิงค์ เป็นโรงพยาบาลศูนย์ประจำจังหวัดเชียงใหม่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ตั้งอยู่เลขที่ ๑๕๙ หมู่ ๑๐ ตำบลดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐ โรงพยาบาลนครพิงค์ เดิมชื่อ “โรงพยาบาลเชียงใหม่ ” และได้เปลี่ยนเป็นโรงพยาบาลนครพิงค์ ตั้งแต่วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๓๓ เพื่อลดความสับสนของผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระหว่างชื่อโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เปิดให้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน เมื่อวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๒๓ โดยในระยะแรกบริการผู้ป่วย ๗๕ เตียง จากจำนวนเตียง ๑๖๐ เตียง เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่จำกัด ต่อมาได้มีขยายขีดความสามารถและมีการพัฒนาด้านบริการมาโดยตลอดจนถึงปัจจุบันเป็นโรงพยาบาลศูนย์ประจำจังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลพัฒนาในด้านศูนย์ความเชี่ยวชาญด้านอุบัติเหตุ หัวใจ มะเร็ง และทารกแรกเกิด เปิดให้บริการจำนวน ๖๗๘ เตียง มีแพทย์ทุกสาขา จำนวน ๑๒๐ คน^๗ โรงพยาบาลเปิดให้บริการรักษาผู้ป่วยทุกวัน ทั้งในรูปแบบการให้บริการตามปกติ รูปแบบคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ และรูปแบบการให้บริการผู้ป่วยแบบฉุกเฉินตลอด ๒๔ ชั่วโมง ในแต่ละวันจะมีผู้ป่วยเข้ารับบริการจำนวนมาก แยกเป็นประเภทผู้ป่วยนอก คือ มารับการตรวจรักษากับแพทย์แล้วรับยากลับไปรักษาต่อที่บ้าน จำนวน ๓,๐๐๐ - ๓,๕๐๐ คน/วัน และผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาลนครพิงค์ จำนวน ๖๐๐-๗๐๐ คน/วัน รวมญาติผู้ป่วยที่มาส่งด้วยเฉลี่ยวันละประมาณ ๔,๕๐๐ - ๕,๐๐๐ คน/วัน แต่ละวันและแต่ละชั้นตอนก็จะต้องทำการสื่อสารให้กับผู้ป่วยและญาติตลอดเวลา ตั้งแต่หน่วยบริการด้านหน้า คือ หน่วยรักษาความปลอดภัย อาคารสถานที่ จุดคัดกรองผู้ป่วย ห้องบัตรตรวจโรคและตรวจสอบสิทธิในการรักษา ไปจนถึง เจ้าหน้าที่ พยาบาล แพทย์ผู้ตรวจรักษา เภสัชกร ห้องยาเวชภัณฑ์ และการเงิน ฯลฯ ปัญหาหนึ่งที่พบได้บ่อยคือ การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการเป็น

^๕ แพทยสภา สำนักงานเลขาธิการสภา, **จรรยาบรรณนิสิตนักศึกษาแพทย์ไทย**, (นนทบุรี: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๕๕).

^๖ อ.จ. ปณ. (ไทย) ๒๒ /๑๒๔ / ๒๐๔.

^๗ **โรงพยาบาลนครพิงค์**, รายงานประจำปี ๒๕๕๙ โรงพยาบาลนครพิงค์. เชียงใหม่, ๒๕๕๙.

เจ้าหน้าที่ พยาบาล แพทย์ กับผู้มารับบริการคือ ผู้ป่วย และญาติ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยหรือข้อจำกัดในหลายๆด้านที่มีผลต่อการสื่อสาร เช่น วัฒนธรรม ความวิตกกังวล และการรับรู้ ทำให้เกิดช่องว่างในด้านการสื่อสาร ความรู้สึกนึกคิด รวมถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งปัจจุบันโรงพยาบาลก็ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาด้านการสื่อสารนี้ จึงได้หาหลักการวิธีการและแนวทางในการปรับปรุงแก้ปัญหานี้มาโดยตลอด และในฐานะผู้วิจัยเป็นบุคลากรคนหนึ่งในสังกัดโรงพยาบาลแห่งนี้มีบทบาทเป็นทั้งพนักงานสื่อสาร และนักประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ทั้งในด้านงานบริหารและงานบริการไปพร้อมๆกัน ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร การต้อนรับ รับรอง อำนวยความสะดวกกับกลุ่มที่เข้ามาใช้บริการดังกล่าวเป็นประจำทุกวัน ผู้วิจัยได้เห็นสภาพปัญหาคือ หลักการสื่อสารของโรงพยาบาลยังขาดการเชื่อมโยงในอีกหลายมิติทั้งมิติทางด้านร่างกายและจิตใจ

จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “การบูรณาการหลักการสื่อสารเชิงพุทธสำหรับผู้ป่วยโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่” เกี่ยวกับหลักและทฤษฎีการสื่อสารนิเทศศาสตร์ พระพุทธศาสนา และการสื่อสารในโรงพยาบาลนครพิงค์ และเมื่อทำการศึกษาแล้วพบว่า ยังไม่มีงานวิจัยใดที่เน้นเกี่ยวกับการนำหลักการสื่อสารดังกล่าวมาบูรณาการเข้าด้วยกัน จึงทำให้ผู้วิจัยจะได้ทำการศึกษาเรื่องนี้ต่อไป

๒. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร(Document Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research) ซึ่งจะค้นคว้าข้อมูลจาก เอกสาร การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการสังเกต โดยผู้วิจัยศึกษาจะดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๒.๑ ข้อมูลชั้นปฐมภูมิ ศึกษารายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหลักการสื่อสารในทางพระพุทธศาสนา จากคัมภีร์พระไตรปิฎก จากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ และหลักการสื่อสารในแนวนิเทศศาสตร์ จากตำราวิชาการทางนิเทศศาสตร์ รวมทั้ง ศึกษาบริบทโรงพยาบาลนครพิงค์ จากคู่มือการสื่อสารกับผู้ป่วยในโรงพยาบาลนครพิงค์

๒.๒ ข้อมูลชั้นทุติยภูมิ

๑) ศึกษาหลักการประยุกต์ใช้การสื่อสาร จากงานวิจัย หนังสือ เอกสาร วารสาร และจากคู่มือการสื่อสารกับผู้ป่วยในโรงพยาบาลนครพิงค์

๒) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการสื่อสาร จากเอกสาร สื่อออนไลน์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๓) ศึกษาคำให้สัมภาษณ์ของผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลนครพิงค์ เกี่ยวกับการสื่อสารที่ได้รับจากโรงพยาบาลแห่งนี้ จำนวน ๒๕ ราย

๔) ศึกษาแนวคิดและข้อเสนอแนะของคณะผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๖ ท่าน จากการประชุมกลุ่มย่อย



๕) ศึกษาข้อมูลการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนครพิงค์จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

๓. รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลชั้นปฐมภูมิ และชั้นทุติยภูมิด้วยวิธีการทางปรัชญา

๔. วิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารจากการศึกษาทฤษฎี หลักธรรม คำให้สัมภาษณ์ ข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ และสิ่งที่ได้จากการสังเกต โดยอาศัยศาสตร์แห่งการตีความ และวิธีการทางปรัชญา

๕. กำหนดรูปแบบใหม่ของการสื่อสารในโรงพยาบาลนครพิงค์ โดยใช้หลักการสื่อสารตามแนวนิเทศศาสตร์บูรณาการเข้ากับหลักธรรมที่เกื้อกูลต่อการสื่อสารตามแนวทางพระพุทธศาสนา

๖. เสนอผลการวิจัยโดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์

๓. ผลการวิจัย

๓.๑ **หลักและทฤษฎีว่าด้วยการสื่อสาร** เป็นการถ่ายทอดสารผ่านกระบวนการและองค์ประกอบของการสื่อสาร ๔ ด้านหลัก คือ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) สื่อหรือช่องทาง (Media/Channel) และผู้รับสาร (Receiver) โดยมี วิธีการ บทบาทหน้าที่ และผลของการสื่อสารเสร็จสมบูรณ์อยู่ในกระบวนการทั้งหมดส่งผลให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่ดี

๓.๒ **บริบทของการสื่อสารกับผู้ป่วยในโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่** เป็นสถานพยาบาลของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่ในการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยบริบทของการให้บริการนั้น การสื่อสารมีส่วนสำคัญในการโต้ตอบกันอยู่ตลอดเวลาในรูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียว (One way Communication) และการสื่อสารแบบ ๒ ทาง (Two way communication) ระหว่างผู้ให้บริการในฐานะผู้ส่งสาร (Sender) คือ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้ป่วย ส่งเนื้อหาข้อมูลของสาร (Message) คือ ความรู้ ความเข้าใจ ผ่านสื่อและช่องทางของการสื่อสาร (Media/Channel) ที่มีอยู่ในโรงพยาบาลทุกรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย และจิตใจของกลุ่มเป้าหมายไปยังผู้ป่วยและญาติในฐานะผู้รับสาร (Receiver) เป็นกระบวนการสื่อสารที่ดีมีการโต้ตอบกันอยู่ตลอดเวลา

๓.๓ **รูปแบบการบูรณาการหลักการสื่อสารเชิงพุทธสำหรับผู้ป่วยโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่** พบว่า หลักการสื่อสารนิเทศศาสตร์ หลักธรรมตามหลักพระพุทธศาสนา และหลักการสื่อสารในบริบทของโรงพยาบาลนครพิงค์ เมื่อนำมาบูรณาการประสานหลอมรวมเข้าด้วยกันเป็นกระบวนการสื่อสารเชิงพุทธสำหรับผู้ป่วยในโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ หลักการสื่อสารเชิงพุทธดังกล่าวเมื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานสามารถตอบใจหทัยของกระบวนการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลนครพิงค์ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการที่ประกอบไปด้วย แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่

ในฐานะผู้ส่งสาร (Sender) มีสิ่งจะมีความจริงใจต่อผู้มารับบริการ สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่ว่า การให้บริการที่ดีได้ให้คำแนะนำที่ชัดเจนแก่ผู้มารับบริการด้วยความจริงใจแล้วเกิดความปลื้มปิติและเป็นสุขในการเป็นผู้ให้บริการกับผู้มารับบริการทุกระดับ ส่วนเนื้อหาของสาร (Message) ที่ส่งออกไปนั้นก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้รับบริการบนพื้นฐานแห่งความเมตตาและปรารถนาดี ซึ่งจากการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มย่อยกับกลุ่มเป้าหมายพบว่าเนื้อหาของสารที่ส่งออกไปทางวงจรรายบุคคลและวงจรรายกลุ่มเป็นส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความสบายใจคลายทุกข์ ก่อให้เกิดความอบอุ่นในกลุ่มผู้มารับบริการ และต้องการการดูแลเอาใจใส่ทั้งด้านคำพูดและพฤติกรรมในการให้บริการคือ ยิ้ม สัมผัสทักทายอย่างเป็นกันเองเป็นต้น รวมถึงสื่อและช่องทางของการสื่อสาร (Media/Channel) ที่มีอยู่ในโรงพยาบาลทุกรูปแบบสื่ออย่างเหมาะสมกับผู้มารับบริการตามแนวโน้มโสมนสิการ คือสื่ออย่างแยบคายสบายใจและเห็นทางออกของการแก้ปัญหาทั้งสื่อที่เป็นบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์รวมถึงกิจกรรมเสริมต่างๆ เช่น การไหว้พระสวดมนต์ การจัดกิจกรรมตะกร้าบุญ เป็นต้น และสุดท้ายผู้ป่วยและญาติในฐานะผู้รับสาร (Receiver) ก็มีความพร้อมที่จะรับสารอย่างอุเบกขาด้วยใจเป็นกลางไม่มีอคติมีการปล่อยวางและรับสภาพตามความเป็นจริง คือเข้าใจในสถานะทุกข์เกี่ยวกับโรคภัยที่มีผลต่อสุขภาพ ดังคำสัมภาษณ์ผู้ป่วยรายหนึ่งว่า “การเจ็บป่วยเป็นเรื่องธรรมดาที่ทุกคนสามารถพบเจอได้ไม่วันใดก็วันหนึ่ง เมื่อเจ็บป่วยขึ้นมาแล้วก็ยอมรับความเป็นจริงและยินยอมรับการรักษามาตามอาการ หากต้องจากโลกนี้ไปก็ต้องปล่อยไปตามธรรมชาติ” ทั้งหมดที่กล่าวมานี้เป็นกระบวนการสื่อสารเชิงพุทธบูรณาการที่ได้มีการพัฒนารูปแบบจากกระบวนการสื่อสารที่มีอยู่เดิมให้มีความพร้อมด้านการสื่อสารต่อการให้บริการผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย รวมถึงผู้เกี่ยวข้องให้มีความเหมาะสมและประสิทธิภาพในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น

๔. สรุป

การบูรณาการหลักการสื่อสารเชิงพุทธสำหรับผู้ป่วยโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหลักการสื่อสารที่มีอยู่ในองค์ประกอบของการสื่อสารสามารถนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย กลุ่มโรคเรื้อรังที่มารับบริการด้านการรักษาที่โรงพยาบาลนครพิงค์อย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ ได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการให้บริการ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพในทางที่ดี มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ประหยัดเวลาในการทำงาน ลดความขัดแย้ง มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน และเกิดความพึงพอใจในการมารับบริการ ซึ่งปัจจุบันนี้โรงพยาบาลนครพิงค์ได้นำหลักการสื่อสารดังกล่าวนี้มาใช้กับผู้ป่วยนอกแผนกอายุรกรรมกลุ่มโรคเรื้อรังของโรงพยาบาล และควรมีการส่งเสริมหลักการสื่อสารเชิงพุทธนี้ นำไปใช้กับโรงพยาบาลอื่นๆในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขต่อไป



บรรณานุกรม

- แพทยสภา สำนักงานเลขาธิการสภา **จรรยาบรรณนิสิตนักศึกษาแพทย์ไทย**, นนทบุรี:สำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๕๕.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, **พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.
- มหามกุฏราชวิทยาลัย, **พระไตรปิฎกอรรถกถา แปล ๙๑ เล่ม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๒๕.
- โรงพยาบาล.นครพิงค์. **รายงานประจำปี ๒๕๕๙** โรงพยาบาลนครพิงค์. เชียงใหม่, ๒๕๕๙.
- วุฒิชัย จำนง, **พฤติกรรมการตัดสินใจ**, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๓), หน้า ๕.
- วิรัช ทุ่งวชิรกุล และคณะ **จริยธรรมในวิชาชีพแพทย์**, กรุงเทพมหานคร: แพทยศาสตร์การพิมพ์
๒๕๕๙.

