

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคหวัตถุเป็นหลักธรรมที่ปรากฏในคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนา อันหมายถึง ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวหรือหลักครองใจคน หลักสังคมสงเคราะห์ วิธีทำให้คนรัก เครื่องประสานใจและเหนี่ยวรั้งใจคน ในการใช้ชีวิตชีวิตร่วมกันในสังคมต้องมีหลักธรรมเป็นเครื่องประสานไม่ให้แตกแยก ไม่แตกร้างจากกัน คือ การสงเคราะห์ โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ผู้มีคุณธรรม มีสติปัญญา ต้องปฏิบัติต่อกันเป็นอย่างดี เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เป็นคณะ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของพระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช) ได้ให้ความหมายของคำว่า สังคหวัตถุ แปลว่า ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กัน ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน^๑ และสังคหวัตถุ หมายถึง หลักการครองใจคน, หลักยึดเหนี่ยวใจกันไว้ วิธีทำให้คนรัก หรือหลักธรรมที่สังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นเครื่องประสานใจและเหนี่ยวรั้งใจคนให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ และทำให้อยู่กันด้วยความรักความปรารถนาดีต่อกัน เหมือนลิ่มสลักที่ตรึงตัวรถไว้มิให้ชิ้นส่วนกระจัดไป ทำให้รถแล่นไปได้ตามที่ต้องการ สังคหวัตถุ มี ๔ ประการ ได้แก่ (๑) แบ่งปันกัน (แบ่งปันไปมา) (๒) พุดดีต่อกัน (พุดจาจับใจ) (๓) ช่วยเหลือกัน (ช่วยกิจกันไป) และ (๔) วางตัวดีต่อกัน (นิสัยเป็นกันเอง)

นอกจากนี้พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลธรรมของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)^๒ ได้ให้ความหมาย สังคหวัตถุ ๔ ประการ ไว้ว่า สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว คือ ยึดใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี, หลักการสงเคราะห์ (๑) ทาน (การให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน) (๒) ปิยวาจา หรือ เปยวรัชชะ (วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดดีมีน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ่งใจ คือ กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน สมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่ นับถือ - ตลอดจนคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐาน จูงใจให้นิยมยอมตาม) (๓) อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดจนช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม) (๔) สมานัตตตา (ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย และเสมอ

^๑ พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช), ขุดคำวัด, (กรุงเทพมหานคร : เลียงเชียง, ๒๕๔๖), หน้า ๑๐๓๙.

^๒ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลธรรม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๑๖๗ – ๑๖๘.

ในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี)

ในพระไตรปิฎก เล่มที่ ๒๑ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้กล่าวถึงหลักสังคหวัตถุไว้ในสังคหวัตถุสูตร^๓ สูตรว่าด้วยสังคหวัตถุ หมายถึงหลักธรรมสำหรับสงเคราะห์คนในสังคม ซึ่งเป็นหลักธรรมสำหรับนักปกครองคู่กับพรหมวิหาร ๔ ประการ คือ (๑) ทาน (การให้) (๒) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) (๓) อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) (๔) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)

ในสังคหสูตร สูตรว่าด้วยสังคหวัตถุ กล่าวคือ ทาน เปยยวัชชะ อตถจริยา ในโลกนี้ และสมานัตตตาในธรรมนั้น ๆ ตามสมควร สังคหธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลี้มสลักที่ยึดกุมรถซึ่งแล่นไปมาได้ฉะนั้น ถ้าไม่พึงมีธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดาก็ไม่พึงได้รับการนับถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ แต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ ฉะนั้น บัณฑิตเหล่านั้นจึงถึงความใหญ่ และเป็นผู้นำสรรเสริญ^๔

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งในฐานะเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค^๕ อยู่ในโครงสร้างของหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สำนักงานสาธารณสุขกิ่งอำเภอ และสถานีอนามัย ศูนย์สุขภาพชุมชน โดยหน่วยงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งเป็นหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุข ที่เป็นด่านแรกที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน เป็นตัวแทนของกระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทสำคัญในการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับบริการ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนทั้งในด้านการพัฒนาองค์กรให้มีความครอบคลุมถึงโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ระบบงาน กระบวนการและวิธีการทำงาน คุณภาพการให้บริการ เครื่องมือและเทคโนโลยี สมรรถภาพของข้าราชการ วัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่องค์กรอื่น ๆ ได้

บุคลากรทางสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานเช่น แพทย์ พยาบาล นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน พนักงานของรัฐ คือข้าราชการพลเรือน^๖ ซึ่งการจัดระเบียบ

^๓ อจ. จตุฎก.(ไทย) ๒๑/๒๕๖/๓๗๓.

^๔ อจ. จตุฎก. (ไทย). ๒๑/๓๒/๕๐ – ๕๑.

^๕ สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย, ปฏิทินสาธารณสุข ๒๕๕๒, (กรุงเทพมหานคร : สหประชาพานิชย์, ๒๕๕๒), หน้า ๗๕.

^๖ สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย, ปฏิทินสาธารณสุข ๒๕๕๒, (กรุงเทพมหานคร : สหประชาพานิชย์, ๒๕๕๒), หน้า ๙๘ - ๙๙.

ข้าราชการพลเรือนต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า โดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี การรับบุคคลเพื่อบรรจุเข้ารับราชการและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถของบุคคล ความเสมอภาค ความเป็นธรรม และประโยชน์ของทางราชการ ซึ่งหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔^๗ โดยเฉพาะด้านสมานัตตตา : เอาตัวเข้าสมาน ปฏิบัติต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ จึงมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และเป็นบทบาทหน้าที่ของข้าราชการตาม พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน ในด้านงานบริการแก่ประชาชนนั้นส่วนใหญ่เน้นด้านการบริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยที่มารับบริการเป็นหลัก นอกจากนี้ยังมีบริการด้านทันตกรรม การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค งานอนามัยโรงเรียน งานสุขภาพจิต สิ่งแวดล้อม งานสร้างสุขภาพ งานป้องกันโรคไม่ติดต่อ ฯลฯ โดยมีการประเมินผลระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละจุดให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ อันเป็นนโยบายสำคัญของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่ง ที่ต้องการเป็นองค์กรด้านการให้บริการประชาชนที่ดีที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลที่มุ่งเน้นการให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

การให้บริการประชาชนที่มารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งในปัจจุบัน นับว่า มีกระบวนการของการปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการมีความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและมีความเสมอภาคทุกคนที่มาใช้บริการ และบางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจจะมีเครียด หรือปัญหาเกี่ยวกับเฉพาะตัวบุคคลทำให้การให้บริการส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้รับบริการ ซึ่งหลักธรรมเป็นสิ่งสำคัญและเหมาะสมที่จะนำมาใช้โดยเฉพาะหลักธรรมที่ปรากฏในคัมภีร์พระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนมากยอมรับนับถือ มีหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสม สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหลักความเสมอภาค ความเท่าเทียม และความเป็นธรรมคือคำสอนที่เกี่ยวกับจุดหมายสูงสุดของชีวิต และแนวทางการดำเนินชีวิตเพื่อให้ได้บรรลุจุดหมายอันสูงสุดซึ่งประกอบด้วย ศีล สมาธิ ปัญญา มรรค ๘ แม้กระทั่งหลักการปฏิบัติต่อบุคคลในสังคหวัตถุว่าด้วยเรื่องของ ศีล, อคติ ๔, พรหมวิหาร ๔, ทิศ ๖, สังคหวัตถุ ๔^๗ โดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชนนั้นในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการ โดยเฉพาะ

^๗ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), ธรรมญูชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๓๒.

^๘ อำนวย พิรุณสาร, ความเสมอภาคในมุมมองของผู้ชี้นำทางสังคม : กรณีพระนักวิชาการทางพุทธศาสนาในสังคมไทย, (นนทบุรี : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, ๒๕๔๙), หน้า ๓๙.

หลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา สมานัตตตา(โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสม) ซึ่งเป็นหลักธรรมที่จะทำให้คนอยู่กันด้วยความรัก ความปรารถนาดี และผูกน้ำใจต่อกันไว้ได้

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรังตามการรับรู้ของประชาชน ที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้มีความประทับใจ ความพอใจต่อการมารับบริการ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานบริการของหน่วยงานตนเองและหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานบริการที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุด แก่ประชาชนสืบไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาหลักสังคหวัตถุ ๔ ในพระพุทธศาสนาเถรวาท

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรังตามการรับรู้ของประชาชน

๑.๒.๓ เพื่อเปรียบเทียบการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรังตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การมาใช้บริการ

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ พระพุทธศาสนาเถรวาท กล่าวถึงหลักสังคหวัตถุ ๔ ไว้อย่างไร

๑.๓.๒ ประชาชนที่ไปใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรัง ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่โดยใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ หรือไม่

๑.๓.๓ ประชาชนที่ไปใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรัง ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ของการมาใช้บริการ มีการรับรู้การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกันหรือไม่

๑.๔ สมมติฐานการวิจัย

๑.๔.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรัง ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

๑.๔.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรัง ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

๑.๔.๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่ง ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

๑.๔.๔ ประชาชนที่มีประสบการณ์ของการไปใช้บริการต่างกันมีการรับรู้ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่ง ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

๑.๕ คำจำกัดความของศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

๑.๕.๑ หลักสังคหวัตถุ ๔ หมายถึง ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว คือ ยึดใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี และเป็นหลักการสงเคราะห์บุคคลอื่นตามหลักพระพุทธศาสนา

๑.๕.๒ การรับรู้ของประชาชน หมายถึง การรับรู้ในการแสดงออกถึงความรู้สึกความเข้าใจ โดยผ่านการบริการของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งในคุณภาพของการบริการ การตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ประชาชนคาดหวังและรับรู้ต่อการบริการนั้น ๆ ตลอดจนถึงการอำนวยความสะดวกสามารถเข้าถึงบริการในโรงพยาบาลได้ง่าย ได้แก่ ขั้นตอนในการบริการสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน การตรวจรักษาเป็นไปตามคิวลำดับก่อนหลัง มีประชาสัมพันธ์หรือเจ้าหน้าที่ให้สอบถาม มีระบบการส่งต่อประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อตรวจรักษาอย่างรวดเร็ว จนทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลอีก

๑.๕.๓ ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่ไปขอรับบริการภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่ง ระหว่างเดือน เมษายน-มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๔

๑.๕.๔ การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการ หมายถึง การบริการประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่ง ตามหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น ผูกไมตรีเอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ซึ่งเรียกว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ แบ่งออกเป็น

(๑) ด้านทาน หมายถึง การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปันสิ่งของแก่คนที่ควรให้ปัน แก่ประชาชนที่มาใช้บริการของโรงพยาบาล เช่น แพทย์ พยาบาล ช่วยเหลือ หรือพยาบาลผู้ป่วยอย่างเต็มกำลังความสามารถ เป็นต้น

(๒) ด้านปิยวาจา หมายถึง พูดอย่างรักกัน วาจาสุภาพอ่อนหวาน น่ารัก เจริญด้วยถ้อยคำน่ารัก ไพเราะอ่อนหวาน ให้คำปรึกษาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ น่ารัก แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ แสดงความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้มารับบริการ ไม่พูดหรือแสดงกิริยาอาการไม่พอใจ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ

(๓) ด้านอัตถจริยา หมายถึง การทำประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ด้วยแรงกาย การทำประโยชน์แก่คนอื่น เช่น แนะนำให้รู้จักวิธีดำเนินการในการ

บริการของโรงพยาบาลที่ถูกต้อง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่มารับบริการ เช่น ให้ความช่วยเหลือด้วยร่างกาย กระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ คอยดูแลเอาใจใส่ ไม่นิ่งดูดาย เมื่อผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ เป็นต้น

(๔) ด้านสมานัตตตา หมายถึง ปฏิบัติต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียมกัน ความเป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย ไม่ถือตัว เช่น วางตัวให้เหมาะสม แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ให้บริการที่ดีอย่างสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในทุกข์สุข เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้ไปขอรับบริการให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ มีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๕.๕ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่ง หมายถึง หน่วยงานในการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน ตั้งอยู่ที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๓ บ้านโนนฝรั่ง ตำบลหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

๑.๖ ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น ๒ ตอน ได้แก่ ศึกษาหลักสัจคหัตถ์ ๔ ในพระพุทธศาสนาเถรวาท และศึกษาการใช้หลักสัจคหัตถ์ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน การวิจัยแต่ละตอนมีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ ๑ ศึกษาหลักสัจคหัตถ์ ๔ ในพระพุทธศาสนาเถรวาท

๑. ขอบเขตด้านเอกสาร

๑.๑ เอกสารปฐมภูมิ (Primary) ได้แก่ คัมภีร์พระไตรปิฎกฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ ที่เกี่ยวข้องกับหลักสัจคหัตถ์ ๔

๑.๒ เอกสารทุติยภูมิ (Secondary) เช่นหนังสือ ตำรา บทความ ข้อเขียนงานวิจัย และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักการให้บริการตามหลักสัจคหัตถ์ ๔

๒. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาหลักสัจคหัตถ์ ๔ ในพระพุทธศาสนาเถรวาท ได้แก่ ๑) ทาน ๒) ปิยวาจา ๓) อัตถจริยา และ ๔) สมานัตตตา

ตอนที่ ๒ ศึกษาการใช้หลักสัจคหัตถ์ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑.๑ ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่ง

๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่ง โดยการเลือกถามผู้ที่มาใช้บริการแบบบังเอิญ จำนวน ๓๑๕ ราย

๒. ตัวแปรที่ศึกษา

๒.๑ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ๑) เพศ ๒) อายุ ๓) ระดับการศึกษา และ ๔) ประสบการณ์การมาใช้บริการ

๒.๒ ตัวแปรตาม ได้แก่ การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน คือ ๑) ทาน ๒) ปิยวาจา ๓) อตถจริยา และ ๔) สมานัตตตา

๑.๗ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๗.๑ ตำราและเอกสาร

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน) ได้ให้ความหมายของ สังคหวัตถุ ไว้ว่า เป็นหลักคุณธรรมในพระพุทธศาสนา โดยเป็นภาษาบาลีสามารถแยกออกเป็น ๒ ศัพท์ คือ สังคห ๑ วัตถุ ๑ สังคหแปลเป็นภาษาไทยว่าสังเคราะห์ มีความหมายว่า ช่วยเหลือ อุดหนุน วัตถุในที่นี้หมายความว่าเรื่อง รวมทั้ง ๒ ศัพท์ คือ เรื่องความช่วยเหลือที่ทำให้รักใคร่ นับถือ กลมเกลียวกัน ต้องพฤติกรรมตามหัวข้อทั้ง ๔ นี้เสมอไป ได้แก่

๑. ทาน ให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้ที่ควรให้ปัน ควรการเอื้อเพื่อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

๒. ปิยวาจา เจรจาวาจาที่อ่อนหวาน สำนวนที่ไพเราะหู ที่นุ่มนวล

๓. อตถจริยา ประพฤติสิ่งที่ประโยชน์แก่ผู้อื่น การสร้างสรรค์สิ่งที่ดีมีประโยชน์ แก่กันและกัน เลือกรับแต่สิ่งที่มีประโยชน์

๔. สมานัตตตา ความเป็นคนมีตนเสมอ ไม่ถือตัวและทำตัวของเราให้เข้ากับคนทั้งหลายได้ การเสมอต้นเสมอปลาย การถ่อมตน เป็นคนสุภาพ^๔

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย

๑) ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเพื่อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุนหรือทรัพย์สินของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา

^๔ สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน), สังคหวัตถุ ๔ , (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๒๘), หน้า ๑๑.

๒) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่ารัก ชี้แจง แนะนำ สิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓) อุตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาละช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหามา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^{๑๐}

นิติธรรมา สนั่นเมือง กล่าวว่า การนำหลักธรรมคำสอนทางพุทธศาสนา อันได้แก่ สังคหวัตถุ ๔ คือ (๑) ทาน การให้ (๒) ปิยวาจา การรู้จักพูดจาไพเราะอ่อนหวาน (๓) อุตถจริยา รู้จักเกื้อกูลกัน (๔) สมานัตตตา รู้จักการวางตัวสม่ำเสมอและให้เข้ากับคนอื่น โดยหลักธรรมนี้สามารถนำมาประยุกต์กับการทำงานและการสมาคมกับบุคคลต่าง ๆ ได้ โดยผ่านพฤติกรรมตามธรรมชาติ อันได้แก่ ทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี ทั้งด้านการงานและส่วนตัว ให้ความคุ้นเคยเป็นกันเองและสนใจในทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานอื่น ชมเชยและสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานดีและประพฤติดี และจัดให้มีการฝึกอบรม ประชุมสัมมนา แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความรู้และสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ^{๑๑}

John D. Millett (จอห์น ดี มิลเลทท์) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นต้องประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ ๕ ประการ ดังนี้

๑) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าทุกคนเกิดมามีความเท่าเทียมกัน การให้บริการนั้นจะต้องไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา เศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งเป็นการให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม

๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน ผลงานจะดีเลิศเพียงใดหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ถือว่าได้ผลงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ

^{๑๐} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **ธรรมญูชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวญ จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

^{๑๑} นิติธรรมา สนั่นเมือง, **คู่มือรวบรวมกรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดวินัยตามบทบัญญัติ พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕**, (กรุงเทพฯ : ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด , ๒๕๔๖), หน้า ๕.

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการนั้นต้องคำนึงถึงจำนวนที่เหมาะสม เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ จะต้องมิให้ให้บริการอย่างเพียงพอ

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ ต้องพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา มีการเตรียมตัวอยู่ตลอดเวลา หรือมีการฝึกอบรมเพื่อชักจูงความพร้อมความเข้าใจอยู่เป็นประจำ เช่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือแพทย์พยาบาล เป็นต้น

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการปรับปรุงพัฒนางานให้มีความเจริญก้าวหน้าทันสมัย ทั้งด้านปริมาณงานและคุณภาพ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มีความกระชับ การลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญลงและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้^{๑๒}

๑.๗.๒ งานวิจัย

นางสาวปัทมธร เกียรชัยพุกษ์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการศึกษาพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านทาน และด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมากทั้งหมด ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายข้อแล้วพบว่า อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ถามว่า ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ แม้จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพ อายุ รายได้ และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศและการศึกษา พนักงานมีคะแนนการเห็นด้วยไม่ต่างกันผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสังคหวัตถุ ๔ ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ กับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ๒ ด้าน คือ ด้านปิยวาจา และสมานัตตตา และ อยู่ในระดับปานกลาง คือด้านทาน และอัตถจริยา ปัญหา และอุปสรรคในการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ได้แก่ ๑) การสนับสนุนการเลื่อนระดับ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่เป็นธรรม ๒) การติดต่อประสานงานระหว่างแผนกมีการใช้คำพูดไม่เหมาะสม ๓) การพัฒนาความรู้ความสามารถ มีโอกาสน้อย และ ๔) พนักงานบางคนไม่ให้ความสนใจในกิจกรรมที่โรงพยาบาลจัดขึ้น แนวทางการปรับปรุงประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร คือ ๑) ควรปรับปรุงการเลื่อนระดับ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่าง

^{๑๒} Millett J.D., **Management in the public service**, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), p. 397 – 400.

เป็นระบบ และยุติธรรม ๒) ควรปรับปรุงระบบการติดต่อประสานงานระหว่างแผนกให้เหมาะสม ๓) ควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานให้มากกว่านี้และ ๔) โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้พนักงานมาร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น^{๑๓}

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.62$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.75$) ในด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.41$) ในด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แล้วพบว่าบุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับ อายุและอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง^{๑๔}

ว่าที่ร้อยตรีวิชโรจน์ จิตรภิรมย์ศรี ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน ๑๘๘ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คือด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้นไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๐๑^{๑๕}

^{๑๓} นางสาวปณณร เรือชัยพฤษ, “การประยุกต์ใช้หลักสังกัดวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๑๒๓.

^{๑๔} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๑๒๐.

^{๑๕} วิชโรจน์ จิตรภิรมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๙), หน้า ก.

นางลักษณ์ สุรศร ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการให้ยาระงับความรู้สึกต่อการให้บริการของแผนกวิสัญญี” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการให้ยาระงับความรู้สึกต่อการให้บริการของแผนกวิสัญญีฯ จำนวน ๑๐๐ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างการศึกษาผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจในการบริการให้ยาระงับความรู้สึกของโรงพยาบาลฯ อยู่ในระดับสูง แต่เมื่อแยกตามองค์ประกอบรายด้านแล้วพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านระยะเวลาการให้บริการ รองลงมาคือด้านกระบวนการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่สถานที่ให้บริการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ คือ อายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทการรับบริการ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคือ เพศ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ประสบการณ์ของผู้รับบริการ สวัสดิการการรักษาพยาบาลและพื้นที่อยู่อาศัย^{๑๖}

พันตรีสมหมาย บัวจันทร์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร ตามหลักสัจจวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านทาน ด้านอัตถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเนื่องต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ^{๑๗}

นางสาวธิดารัตน์ ศิละวรรณโณ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสัจจวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนบุคคลมีความคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีการบริหารงานตามหลักสัจจวัตถุ ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสัจจวัตถุ ๔ ในด้านทาน

^{๑๖} นางลักษณ์ สุรศร, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการให้ยาระงับความรู้สึกในโรงพยาบาลสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์”, *ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม)*, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓), หน้า ก.

^{๑๗} พันตรีสมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๑๒๘.

ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมากทุกด้าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓, ๓.๕๙, ๓.๕๖, ๓.๕๕ตามลำดับ) และจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ส่วนพนักงานส่วนตำบลที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย^{๑๘}

รภัสสา พานิกุล ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี มีสถานภาพโสด เป็นลูกจ้าง มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท และมีประสบการณ์ในบริการเพียง ๑ ครั้ง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยาและด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และ .๐๕^{๑๙}

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้กับงานที่มีลักษณะการให้บริการประชาชนของหน่วยงานเป็นส่วนใหญ่

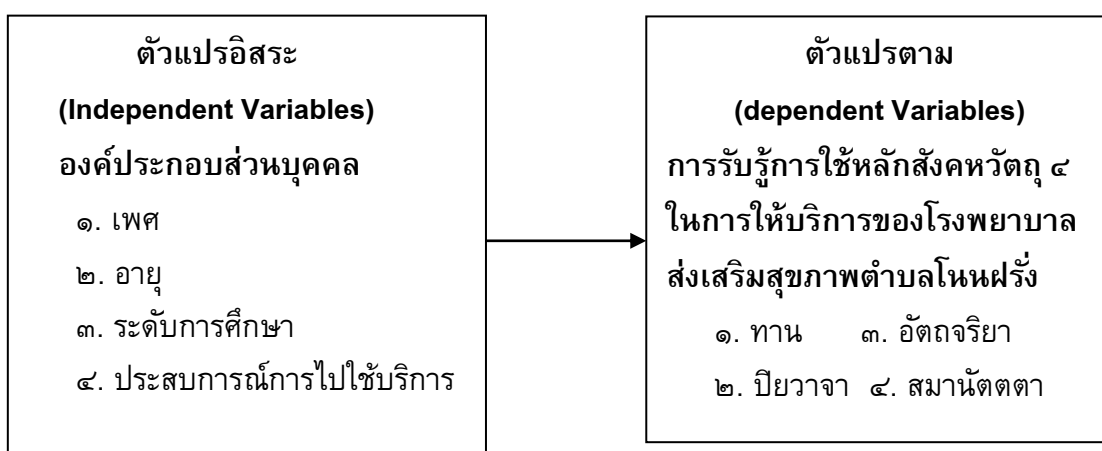
^{๑๘} นางสาวธิดารัตน์ ศิละวรรณโณ, “ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษา อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๑๒๑-๑๒๒.

^{๑๙} รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๙๕.

แต่งงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับระดับการรับรู้ในการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามีน้อย โดยเฉพาะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรังตามการรับรู้ของประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการประชาชนอย่างดีที่สุด และทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรังตามการรับรู้ของประชาชน มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป

๑.๘ กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษาเอกสารคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาท ได้แก่พระไตรปิฎก อรรถกถา ที่เกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ และกรอบแนวทางการปฏิบัติงานสาธารณสุข คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาบูรณาการจัดทำเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ด้วย



๑.๙ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑.๙.๑ ทำให้ทราบถึงหลักสังคหวัตถุ ๔ ในพระพุทธศาสนาเถรวาท
- ๑.๙.๒ ทำให้ทราบถึงหลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรังตามการรับรู้ของประชาชน
- ๑.๙.๓ ทำให้ทราบถึงหลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรังตามการรับรู้ของประชาชน ทั้งในภาพรวมและเมื่อจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การไปใช้บริการ