

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักสังคหวัตถุ ๔ ในพระพุทธศาสนาเถรวาท และเพื่อเปรียบเทียบการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การมาใช้บริการ ซึ่งการวิจัยแบ่งเป็น ๒ ตอน คือ ตอนที่ ๑ เป็นการวิจัยเอกสาร ซึ่งได้วิเคราะห์หลักสังคหวัตถุ ๔ ในพระพุทธศาสนาจากพระไตรปิฎก อรรถกถา ฎีกา อนุฎีกา และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตอนที่ ๒ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ กลุ่มตัวอย่างที่ได้มาโดยการเลือกแบบบังเอิญ จำนวน ๓๑๕ คน และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน ๗ ข้อ และแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน ๓๐ ข้อ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ คำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่ง โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ หลักสังคหวัตถุ ๔ ในพระพุทธศาสนาเถรวาท

การศึกษาหลักสังคหวัตถุ ๔ ในพระพุทธศาสนาเถรวาท พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการเริ่มตั้งแต่โอปอ้อมอารี วชิไพบราละ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสม เพราะการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุก ๆ คนและปรารถนาที่จะได้ยืนได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญ

มากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย นอกจากนี้ยังอำนวยความสะดวกที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรม เช่น ช่วยให้ผู้ด้อยโอกาสได้อยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ภายในครอบครัวหรือหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควรแก่ฐานะ และยังเป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่าง ๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ตามวัฒนธรรมและประเพณีของแต่ละท้องถิ่นนั้น ๆ ตามความเหมาะสม โดยสามารถแบ่งสังคหวัตถุได้ดังนี้คือ

ทาน คือ การให้เป็นการให้เพื่อการอนุเคราะห์ด้วยความเมตตาปราณี ให้เพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจ หรือให้เพื่อเป็นการบุญกุศลโดยไม่หวังผลตอบแทนก็ได้ การให้เป็นการสร้างไมตรีไว้ต่อกัน เป็นการเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่แก่กัน เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ รวมไปถึงการให้ความรู้ และ แนะนำสั่งสอน

ปิยวาจา คือ พูดถ้อยคำที่น่าฟัง เป็นการเจรจาอ่อนหวาน เจรจาด้วยวาจาที่ดี ในเชิงปฏิบัติแล้วปิยวาจา คือ เจรจาถ้อยคำอันเป็นที่รัก ไพเราะพูดให้เกิดประโยชน์และเกิดความพึงพอใจ พูดถ้อยคำเป็นที่นำมาซึ่งความรัก ความปรารถนาดีต่อผู้อื่น ไม่เป็นคำที่หยาบคาย ผรุสวาท เมื่อพูดไปแล้วไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจต่อผู้ฟัง หรือเกิดความรู้สึกถูกกีดกันปมด้อย เป็นต้น

อัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์ การทำในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์

สมานัตตตา คือ เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม เช่น วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์

๕.๑.๒ การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่ง ตามการรับรู้ของประชาชน

๑) การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = .32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน ๓ ด้าน และระดับปานกลาง จำนวน ๑ ด้าน และเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านสมานัตตตามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = .32) รองลงมา คือ ด้านปิยวาจา ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = .43) ด้านทาน ($\bar{x} = 3.68$, S.D. = .36) และ ด้านอัตถจริยา ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = .38) ตามลำดับ

๒) การใช้หลักสังเกตวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ด้านทาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = .36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน ๕ ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน ๔ ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ ๙ เจ้าหน้าที่ได้อธิบายการกินยา ได้อย่างเข้าใจถูกต้อง ชัดเจนจากฉลากยา ($\bar{x} = 4.47$, S.D. = .59) รองลงมา คือ ข้อที่ ๘ เจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบการจ่ายยา เอกสารการนัดครั้งต่อไปและให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = .62) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับต่ำที่สุด คือ ข้อที่ ๗ เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้เรื่องสุขภาพหรือจัดเอกสารต่างๆ ไว้ให้อ่านอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 2.92$, S.D. = .79) และข้อที่ ๑ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งได้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่ไปใช้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 2.83$, S.D. = .74) ตามลำดับ

๓) การใช้หลักสังเกตวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ด้านปียาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = .43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน ๕ ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน ๒ ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ ๖ เจ้าหน้าที่พูดจาเพื่อให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = .63) รองลงมา คือ ข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำ ด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์ และเป็นกันเอง ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = .59) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับต่ำที่สุด คือ ข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ได้ทักทายและพูดจากับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวานน่าฟัง ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = .55) และข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่พูดจาชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ($\bar{x} = 3.35$, S.D. = .53) ตามลำดับ

๔) การใช้หลักสังเกตวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ด้านอัตรจริยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน ๔ ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน ๓ ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ ๗ เจ้าหน้าที่ตรวจร่างกายท่านอย่างละเอียดและบอกอาการหรือโรคที่ท่านป่วยอย่างเข้าใจทุกครั้ง ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = .65) รองลงมา คือ ข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจเมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = .53) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับต่ำที่สุด คือ ข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการตลอดเวลา ($\bar{x} = 3.26$, S.D. = .54) และข้อที่ ๖ เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้น ($\bar{x} = 2.97$, S.D. = .67) ตามลำดับ

๕) การใช้หลักสังเกตวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = .44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

คือ ข้อที่ ๖ ท่านได้รับการตามลำดับบัตรคิวทุกครั้งยกเว้นมีผู้ป่วยฉุกเฉิน ($\bar{x} = 4.49$, $S.D. = .64$) รองลงมา คือ ข้อที่ ๕ มีการให้บริการตามลำดับบัตรคิว เพื่อความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.49$, $S.D. = .66$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับต่ำที่สุด คือ ข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{x} = 3.66$, $S.D. = .57$) และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดย ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.65$, $S.D. = .63$) ตามลำดับ

๕.๑.๓ การเปรียบเทียบการใช้หลักสังเกตข้อ ๔ ในการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนผึ้งตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามเพศ

๑) การใช้หลักสังเกตข้อ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โนนผึ้งตามการรับรู้ของประชาชน ชายและหญิง โดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕ ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

๒) การใช้หลักสังเกตข้อ ๔ ด้านทานในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลโนนผึ้งตามการรับรู้ของประชาชน ชายและหญิง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .๐๕ ทุกข้อ

๓) การใช้หลักสังเกตข้อ ๔ ด้านปิยวาจาในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลโนนผึ้งตามการรับรู้ของประชาชน ชายและหญิง ไม่แตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ .๐๕ ทุกข้อ

๔) การใช้หลักสังเกตข้อ ๔ ด้านอัตรจริยาในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลโนนผึ้งตามการรับรู้ของประชาชน ชายและหญิง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๑ ข้อ คือ ข้อที่ ๖ เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ ด้วยความกระตือรือร้น ส่วนข้ออื่นๆ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕

๕) การใช้หลักสังเกตข้อ ๔ ด้านสมานัตตตาในการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนผึ้งตามการรับรู้ของประชาชน ชายและหญิง ไม่แตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ .๐๕ ทุกข้อ

๕.๑.๔ การเปรียบเทียบการใช้หลักสังเกตข้อ ๔ ในการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนผึ้งตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามอายุ

๑) การใช้หลักสังเกตข้อ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โนนผึ้งตามการรับรู้ของประชาชน ที่มีอายุต่ำกว่า ๕๐ ปี และ ๕๐ ปีขึ้นไป ไม่แตกต่างกันที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕ ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

๒) การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทานในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ที่มีอายุต่ำกว่า ๕๐ ปีและ ๕๐ ปีขึ้นไป โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๓ ข้อ คือ ข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความตั้งใจและเอาใจใส่ให้บริการด้วยความจริงใจ ข้อที่ ๘ เจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบการจ่ายยา เอกสารการนัดครั้งต่อไปและให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน และข้อที่ ๙ เจ้าหน้าที่ได้อธิบายการกินยาได้อย่างเข้าใจถูกต้องชัดเจนจากฉลากยา ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕

๓) การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจาในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ที่มีอายุต่ำกว่า ๕๐ ปีและ ๕๐ ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๑ ข้อ คือ ข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่พูดจาแสดงออกถึงความจริงใจ ไม่มีการเสแสร้งต่อผู้รับบริการ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕

๔) การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยาในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ที่มีอายุต่ำกว่า ๕๐ ปีและ ๕๐ ปีขึ้นไป ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕ ทุกข้อ

๕) การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตาในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ที่มีอายุต่ำกว่า ๕๐ ปีและ ๕๐ ปีขึ้นไป ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕ ทุกข้อ

๕.๑.๕ การเปรียบเทียบการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

๑) การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ประถมศึกษาและสูงกว่าประถมศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๒ ด้าน คือ ด้านปิยวาจา และด้านสมานัตตตา ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕

๒) การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทานในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ประถมศึกษา และสูงกว่าประถมศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๖ ข้อ คือ ข้อที่ ๒ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งได้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึงและเต็มความสามารถ ข้อที่ ๔ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งมีการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วยฉุกเฉินผู้สูงอายุ คนพิการและ

นักบวช ข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความตั้งใจและเอาใจใส่ให้บริการด้วยความจริงใจ ข้อที่ ๖ เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความตั้งใจและเอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วและเป็นกันเอง ข้อที่ ๗ เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้เรื่องสุขภาพ หรือจัดเอกสารต่างๆ ไว้ให้อ่านอย่างเพียงพอ และข้อที่ ๘ เจ้าหน้าที่ได้อธิบายการกินยาได้อย่างเข้าใจถูกต้องชัดเจนจากฉลากยา ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕

๓) การรับรู้การใช้หลักสัจพจน์ ๔ ด้านบิวยาจาในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ประถมศึกษา และสูงกว่าประถมศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๓ ข้อ คือ ข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์ และเป็นกันเอง ข้อที่ ๖ เจ้าหน้าที่พูดจาเพื่อให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการ และข้อที่ ๗ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพและแสดงอาการที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕

๔) การใช้หลักสัจพจน์ ๔ ด้านอัตถจริยาในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ประถมศึกษา และสูงกว่าประถมศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๑ ข้อ คือ ข้อที่ ๗ เจ้าหน้าที่ตรวจร่างกายท่านอย่างละเอียดและบอกอาการหรือโรคที่ท่านป่วยอย่างเข้าใจทุกครั้ง ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕

๕) การใช้หลักสัจพจน์ ๔ ด้านสมานัตตตาในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ประถมศึกษา และสูงกว่าประถมศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๓ ข้อ คือ ข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับผู้ที่มารับบริการทุกคนอย่างเหมาะสม ข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี และข้อที่ ๕ มีการให้บริการตามลำดับบัตรคิว เพื่อความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕

๕.๑.๖ การเปรียบเทียบการใช้หลักสัจพจน์ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามประสบการณ์การมาใช้บริการ

๑) การใช้หลักสัจพจน์ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ประสบการณ์น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๓ ครั้ง และมากกว่า ๓ ครั้ง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.๐๕ ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

๒) การใช้หลักสัจพจน์ ๔ ด้านทานในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ประสบการณ์น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๓ ครั้ง

และมากกว่า ๓ ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๑ ข้อ คือ ข้อที่ ๗ เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้เรื่องสุขภาพหรือจัดเอกสารต่าง ๆ ไว้ให้อ่านอย่างเพียงพอ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕

๓) การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปียวาจาในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ประสพการณ์น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๓ ครั้ง และมากกว่า ๓ ครั้ง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.๐๕ ทุกข้อ

๔) การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยาในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ประสพการณ์น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๓ ครั้ง และมากกว่า ๓ ครั้ง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕ ทุกข้อ

๕) การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตาในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ประสพการณ์น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๓ ครั้ง และมากกว่า ๓ ครั้ง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕ ทุกข้อ

๕.๒ อภิปรายผล

จากผลการศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชนมีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

๕.๒.๑ หลักสังคหวัตถุ ๔ ในพระพุทธศาสนาเถรวาท อันหลักปฏิบัติตนที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้ หรือหลักในการสงเคราะห์ผู้อื่น^๑ ซึ่งเป็นเรื่องใกล้ตัวในชีวิตประจำวัน คนเราทุกคนสามารถปฏิบัติได้โดยไม่รู้ตัว และเป็นเหตุให้เรามีคนรักใคร่ หรือมีสหาย มิตรบริวารมาก มีอยู่ ๔ ประการด้วยกัน ได้แก่ (๑) การให้ (ทาน) ก็คือ รู้จักการให้ในรูปแบบต่างๆ รู้จักช่วยเหลือ แบ่งปันไม่ว่าสิ่งนั้นจะเป็นวัตถุสิ่งของ วิชาความรู้ การให้อภัย การให้ธรรมะ อีกหลายเรื่องราวที่เราหยิบยื่นให้คนอื่น ซึ่งอาจจะเป็นคนที่เราจัก หรือไม่รู้จักก็ตาม แต่สร้างบุญได้ทันตาเห็นนั่นก็คือ ความสบายใจ ซึ่งจะเป็นอันส่งผลสืบเนื่องในเรื่องอื่นอีกหลายเรื่องราวในอนาคต (๒) การพูดจาไพเราะ (ปิยวาจา) หมายถึงการพูดไพเราะ น่ารัก พูดด้วยความจริงใจ ถูกกาลเวลา ไม่พูดจากจ้วงจาบ อวดรู้ หรือเหินห่าง หรือพูดจากข่มเหงคนอื่นต่อหน้าธารกำนัล หรือเรื่องราวเกี่ยวกับการสนทนา การพูดจาก ต้องมีสติทุกครั้งต่อหน้าผู้สนทนาด้วยไม่ว่าเรื่องใดก็แล้วแต่ (๓) การทำประโยชน์ต่อส่วนรวม (อัตถจริยา) หมายถึง ทำประโยชน์ต่อถิ่นที่อยู่ด้วยกันให้เจริญก้าวหน้า สร้างสรร พัฒนาตามศักยภาพของตน โดยมุ่งเน้นเพื่อความ เป็นไปในหมู่กลุ่มให้เจริญทั้งวัตถุและจิตใจ (๔) การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย (สมานัตตตา)

^๑ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมมัญญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

การทำตัวให้เข้ากับผู้อื่นโดยไม่ถือตัว ไม่แบ่งแยกชั้นวรรณะหรือศักดิ์นาในสถานที่ องค์กร หรือ แบ่งแยกหมู่กลุ่ม ฝักฝ่าย หรือทำตัวให้แตกแยกในองค์กร สร้างความรักใคร่กลมเกลียว และมี แนวร่วมไปในทางเดียวกัน

๕.๒.๒ การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลโนนผึ้งตามการรับรู้ของประชาชน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน ๓ ด้าน และระดับปานกลาง จำนวน ๑ ด้าน และ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า การรับรู้การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ใน การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนผึ้งตามการรับรู้ของประชาชน ด้าน สมานัตตตา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของพันตรีสมหมาย บัวจันทร์^๒ ได้ ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอติถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อ เดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ยังใกล้เคียงกับงานวิจัยของนางสาวปัทมธร เขียรชัยพฤษ^๓ ได้ทำการศึกษาเรื่องการ ประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้าน สมานัตตตา ด้านทาน และด้านอติถจริยา อยู่ในระดับมากทั้งหมด ยังใกล้เคียงกับงานวิจัยของ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์^๔ ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า

^๒ พันตรีสมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร มหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑)

^๓ นางสาวปัทมธร เขียรชัยพฤษ, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อ องค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒)

^๔ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, *วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔)

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.62$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.75$) ในด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.41$) ในด้านปิยวาจา การที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการให้บริการของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลตลอดจนผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนและติดตามพัฒนาอย่างจริงจังตามนโยบายและแผนปฏิบัติการที่กำหนด หน่วยงานสนับสนุนทุกระดับมีการจัดทำแผนเพื่อการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งทั้งระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว มีการปฏิบัติงานโดยเริ่มต้นในพื้นที่ที่มีความพร้อม ที่สมัครใจ และที่ซึ่งชุมชนมีความกระตือรือร้นในการมีส่วนร่วม มีการใช้กระบวนการประชาคมเพื่อปรับแนวคิดของคนในชุมชน สร้างความเข้าใจ และกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการพัฒนาคุณภาพการรักษาพยาบาล และภาพลักษณ์ของสถานบริการ ร่วมกับการทำงานเชิงรุกในชุมชน และความเชื่อมโยงระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลด้วยกัน และกับโรงพยาบาลแม่ข่าย จึงทำให้ประชาชนมีการรับรู้ในการบริการอย่างเต็มความสามารถตามหลักของสังคหวัตถุ ๔ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งได้เป็นอย่างดี

๕.๒.๓ การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์การมาใช้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งเอาไว้ว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์การมาใช้บริการต่างกันมีการรับรู้ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่ง ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของรภัสสา พานิกุล^๕ ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อ

^๕ รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓)

การให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลัก
 สัจจกัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน การที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า
 ประชาชนที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์การมาใช้บริการต่างกันมีการรับรู้ต่อการให้บริการ
 ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนผึ้งตามหลักสัจจกัตถุ ๔ ในการให้บริการของ
 แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลนั้นให้ความเป็นกันเอง บริการเหมือนกันทุก
 ระดับประทับใจหรือทุกราย โดยไม่เลือกเพศ ไม่เลือกอายุ และไม่เลือกประสบการณ์การมาใช้
 บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยจะภารกิจหลักพื้นฐานโรงพยาบาลส่งเสริม
 สุขภาพตำบล จะเป็นการบริการแบบผสมผสานให้แก่ประชากรทุกกลุ่มอายุ ในสถานพยาบาล
 ที่บ้าน และชุมชน งานบริการดูแลเป็นกลุ่มประชากร ตามวัย และตามประเด็นปัญหาเฉพาะของ
 พื้นที่ รวมทั้งการจัดการเพื่อเสริมศักยภาพการเรียนรู้ของชุมชน และบริการที่ต้องดำเนินการ
 ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นภารกิจที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจะต้องดำเนินงานให้
 ครอบคลุม โดยเน้นตามสภาพปัญหาสุขภาพของพื้นที่ ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลประชากร
 กลุ่มเสี่ยง ผู้ป่วยในชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการ
 ปฏิรูประบบสาธารณสุขหรือระบบสุขภาพ เป็นยุทธศาสตร์ที่เปลี่ยนจากเน้นงานรักษาพยาบาล
 แบบตั้งรับ มาเป็นการดำเนินงานเชิงรุกโดยเน้นการส่งเสริมให้มีการสร้างสุขภาพของบุคคล
 ครอบครัวและชุมชน โดยถือหลักที่ว่า “สุขภาพดี สังคมดี ไม่มีขาย อยากได้ต้องร่วมสร้าง” ซึ่งจะ
 มีผลทำให้ระบบบริการสุขภาพในภาพรวมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ลดปริมาณผู้ป่วยที่ไปใช้บริการ
 โรงพยาบาลขนาดใหญ่ลง ลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนอีกทั้งเป็นการประหยัดงบประมาณ
 ของชาติในระยะยาว ที่สำคัญคือ ลดทุกขภาวะของบุคคล ครอบครัว และชุมชนอย่างเห็นเป็น
 รูปธรรม ซึ่งแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีความรู้และ
 ทักษะในการให้บริการผสมผสาน และมีทักษะเพิ่มเติมเฉพาะด้าน การบริหารจัดการและการ
 ทำงานเป็นทีม การทำงานเชิงรุกในชุมชน การใช้ และจัดการระบบข้อมูลและเทคโนโลยี
 สารสนเทศได้เป็นอย่างดี

๕.๒.๔ การใช้หลักสัจจกัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
 ตำบลโนนผึ้งตามการรับรู้ของประชาชนจำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม แตกต่าง
 กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งเอาไว้ว่า ประชาชนที่มี
 ระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนผึ้ง
 ตามหลักสัจจกัตถุ ๔ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรภัสสา พานิกุล^๖ ได้

^๖ อ้างแล้ว.

ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางานที่มีระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน และยังใกล้เคียงกับงานวิจัยของอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์^๗ ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ การที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนั้นให้ความเป็นกันเอง มีบริการเหมือนกันทุกระดับประทับใจหรือทุกราย และเป็นการบริการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ การบริการต้องสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม และที่สำคัญของการบริการ คือ ต้องทำให้ประชาชนเข้าใจ เกิดความพอใจและสนับสนุนการดำเนินการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งมีประชาชนที่มีการศึกษาสูงจะมีความเข้าใจในระบบของโรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี ซึ่งทำให้การบริการของโรงพยาบาลได้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องกว่าประชาชนที่มีการศึกษาน้อย เพราะในบางครั้งก็จะให้เกิดความล่าช้าในการใช้บริการ หรือไม่เข้าใจระบบการบริการของโรงพยาบาลนั่นเอง จึงทำให้เกิดความแตกต่างของผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในด้านความรู้ ความเข้าใจในการบริการนั่นเอง

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะทั่วไป

๑) โรงพยาบาลควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการให้เพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชน

๒) โรงพยาบาลควรเพิ่มเติมป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน เข้าใจง่าย มีเอกสารเกี่ยวกับความรู้ด้านสุขภาพไว้อย่างเพียงพอ

^๗ อ้างแล้ว.

๓) เจ้าหน้าที่ควรมีการแสดงออกที่เป็นมิตร จริงใจต่อการให้บริการ พุดจาทักทาย ด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวานน่าฟัง หรือจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

๔) เจ้าหน้าที่ควรพุดจาชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ

๕) เจ้าหน้าที่ควรคอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการตลอดเวลา พร้อมทั้งมีความจริงใจต่อการบริการ

๖) เจ้าหน้าที่ควรให้การช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการด้วยแรงกาย กระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ คอยดูแลเอาใจใส่ ไม่นิ่งดูตายเมื่อผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพที่สุด และควรทำอย่างต่อเนื่อง

๒) ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัยในหน่วยงาน สถาบันการศึกษาต่าง ๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการในหน่วยงานของรัฐและเอกชน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

๓) ควรให้บริการประชาชน หรือผู้มารับบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการบริการในแต่ละด้าน แต่ละฝ่ายในหน่วยงาน

๔) ในการวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีตัวแปรต่าง ๆ มากขึ้น และเป็นตัวแปรที่น่าสนใจ และใช้สถิติในการวิจัยที่ละเอียดมากขึ้นกว่านี้