

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดพฤติกรรม โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังกัดพฤติกรรม ๒) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดพฤติกรรม ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังกัดพฤติกรรม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method Research) ระหว่างวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังกัดพฤติกรรม จำนวน ๓๙๐ คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นหญิง จำนวน ๒๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔ ส่วนใหญ่จบประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙ เคยเข้ารับน้อยกว่า ๕ ครั้ง จำนวน ๑๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙ และมีรายได้ ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน มีจำนวน ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑

๕.๑.๒ การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดพฤติกรรม

ระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดพฤติกรรม โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๗๙$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

๑. ด้านทาน: การเสียสละ ให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือแบ่งปัน พบว่าระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดพฤติกรรม โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๗๙$)

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ระดับการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

๒. ด้านปียวจา : การพูดอย่างรักกัน สุภาพอ่อนหวาน พบว่าระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดพฤติกรรม ในด้านปียวจา : การพูดอย่างรักกัน สุภาพอ่อนหวาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๘๒$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อการเข้าใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๐$) รองลงมาอยู่ในระดับน้อย ให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำที่นุ่มนวล และสุภาพ ($\bar{X} = ๓.๖๐$) ไม่ใช้วาจาซึ่งแสดงอาการที่ไม่พอใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ ($\bar{X} = ๓.๖๐$) ข้อที่เหลืออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

๓. ด้านอัตถจริยา: การทำประโยชน์แก่คนอื่น ขวนขวายช่วยเหลือ ไปด้วยร่างกาย พบว่าระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดพฤติกรรม ในด้านอัตถจริยา: การทำประโยชน์แก่คนอื่น ขวนขวายช่วยเหลือ ไปด้วยร่างกาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๙๒$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีการจัดสถานที่พักระหว่างรอเข้ารับบริการอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๔๓$) ส่วนข้ออื่นๆ มีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

๔. ด้านสมานัตตา: การปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียมกันเสมอต้นเสมอปลาย พบว่าระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดพฤติกรรม ในด้านสมานัตตา: การทำประโยชน์แก่คนอื่น ขวนขวายช่วยเหลือ ไปด้วยร่างกาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๖๒$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนออกความคิดเห็นชี้แนะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับลักษณะของการให้บริการ มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ มีความทุ่มเทเต็มใจที่มีให้แก่ประชาชนอย่างเต็มที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลาอยู่ในระดับน้อย ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

๕.๑.๓ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์เข้ารับบริการ และรายได้ จำนวน ๖ ข้อ นำไปสู่การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

๑. ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test แบบข้อมูล กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.= ๐.๕๙๑) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ มีพิจารณาเป็นรายด้วยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรมไม่แตกต่างกัน

๒. ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F - test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาราด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน

๓. ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F - test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านปิยวาจา : การพูดอย่างรักกันสุภาพอ่อนหวาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านทาน: การเสียสละ ให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือแบ่งปัน ด้านอัตถจริยา: การทำประโยชน์แก่คนอื่น ขวนขวายช่วยเหลือ ให้อภัยด้วยแรงกาย และด้านสมานัตตา: การปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียมกันเสมอต้นเสมอปลาย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๔. ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F - test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาราด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม ไม่แตกต่างกัน

๕. ประชาชนที่มีประสบการณ์เข้ารับบริการ ต่างกัน ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F – test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์เข้ารับบริการต่างกันมีคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน เมื่อพิจารณาราด้าน พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์เข้ารับบริการต่างกันมีคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม ไม่แตกต่างกัน

๖.ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านปิยวาจา : การพูดอย่างรักกันสุภาพอ่อนหวาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านทาน: การเสียสละ ให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือแบ่งปัน ด้านอัตถจริยา: การทำประโยชน์แก่คนอื่น ขวนขวายช่วยเหลือ ให้อภัยด้วยแรงกาย และด้านสมานัตตา: การปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียมกัน เสมอต้นเสมอปลาย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๕.๑.๔ สรุปสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม ครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ซึ่งสามารถจำแนกได้รายด้าน ดังนี้

๑. ด้านทาน: การเสียสละให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือแบ่งปัน พบว่า การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านทาน: การเสียสละให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือแบ่งปัน คือ ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านการป้องกันโรคอย่างทั่วถึง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๑ รองลงมาไม่ค่อยได้รับการให้บริการที่ดีเท่าที่ควรโดยเฉพาะการให้คำปรึกษาแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๔ ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจนในการเข้ารับบริการ บางครั้งผู้เข้ารับบริการต้องเดินหาทำให้เสียเวลาในการเดินดูป้ายต่างๆ เอง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ ไม่ค่อยได้รับการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการทราบ อาทิเช่น การกรอกเอกสาร การนำเอกสารมายื่น คือ ไม่ค่อยแนะนำประชาชนเท่าที่ควร จำนวน ๑๒ คน คิด

เป็นร้อยละ ๓.๐๗ และปัญหาอุปสรรคลำดับสุดท้าย มีการให้บริการที่ไม่ทั่วถึงล่าช้า ทำให้ประชาชนเสียเวลาในการเข้ารับบริการมากจนเกินไป จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๖

ข้อเสนอแนะที่มุ่งเน้นมาก คือ การให้บริการควรมีการลดขั้นตอนบางประการเนื่องจากบางอย่างมีขั้นตอนที่ล่าช้า จนทำให้ผู้เข้ารับบริการรอคอยนานจนเกินไป จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๘ รองลงมา ควรมีการอบรมบุคลากรของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการทำความเข้าใจแก่ประชาชน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๒ มีการการจัดทำป้ายสัญลักษณ์บอกทางที่ชัดเจนแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการอย่างชัดเจนและทั่วถึง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๑ ควรมีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ที่เป็นข้อมูลสำคัญต่อผู้เข้ารับบริการเนื่องจากประชาชนมีหลายระดับจึงจำเป็นต้องรับฟังข้อมูลที่ชัดเจน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๔ และลำดับสุดท้ายคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกันโรคที่สามารถเป็นอันตรายต่อประชาชนในพื้นที่รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการประกาศเสียงตามสาย การทำป้ายรณรงค์ การแจกแผ่นพับต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมและทั่วถึง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๘

๒. ด้านปิยวาจา : การพูดอย่างรักกัน สุภาพอ่อนหวาน พบว่า ปัญหา และอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหัตถธรรม ด้านปิยวาจา : การพูดอย่างรักกัน สุภาพอ่อนหวาน ที่มุ่งเน้นมาก คือ กิริยาอาการบางครั้งของเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสำรวมไม่ตรงกับวิชาชีพขาดการอบรมบางส่วน จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๗ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ขาดการแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์นอกเหนือจากการตรวจรักษาแก่ผู้ใช้บริการ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๙ เจ้าหน้าที่บางคนยังไม่ค่อยทำงานเต็มที่ เช่นการสอบถามประชาชน ด้วยความจริงใจ ขาดการดูแลเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้มารับรักษา การนั่งเล่นโทรศัพท์ในเวลาทำงาน เป็นต้น จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๔ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้มแย้มปราศรัยบางครั้งทำให้เกิดความสะเทือนใจต่อผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๘และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยพูดจาทักทายผู้เข้ารับบริการบางครั้งพูดจาไม่ค่อยไพเราะ แข้งกระด้าง ไม่ค่อยนำฟัง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๒

ข้อเสนอแนะที่มุ่งเน้นมาก คือ มุ่งเน้นที่ปัญหาเจ้าหน้าที่ควรมีการปรับปรุงพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และต่อการให้บริการประชาชน จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๒รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเป็นกันเองต่อผู้เข้ารับบริการ จนบางครั้งทำให้เกิดความไม่สบายใจ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๕ ควรมีการแก้ไขพฤติกรรมการใช้สื่อโทรศัพท์ในเวลาให้บริการเพื่อเป็นการเอาใจใส่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เข้ารับบริการ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๒ และเจ้าหน้าที่ควรมีการดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการต่อประชาชนผู้เข้ารับบริการยิ้มแย้ม แจ่มใสเมื่อมีคนเข้ารับบริการ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๑ และน้อยที่สุด คือ ควรมีการอบรมการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่เพื่อเป็นแบบอย่าง และการให้บริการสาธารณะตามนโยบายต่างๆ ของรัฐ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๔

๓. ด้านอรรถจริยา: การทำประโยชน์แก่คนอื่น ขวนขวายช่วยเหลือ ไปด้วยร่างกาย พบว่า การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหัตถธรรม ด้านอรรถจริยา: การทำประโยชน์แก่คนอื่น ขวนขวายช่วยเหลือ ไปด้วยร่างกาย ที่มุ่งเน้นปัญหา คือ ไม่ค่อยให้บริการเท่าที่ควร เมื่อมีคนมารักษาเจ้าหน้าที่

ไม่ค่อยเอาใจใส่ เท่าที่ควร จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๒ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ยังขาดการมีส่วนร่วมกับประชาชนที่เข้ามารับบริการ นอกจากนี้ยังขาดบุคลากรที่จำเป็นต่อสถานการณ์เร่งด่วน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๗ บางครั้งมีประชาชนที่ต้องการรักษาแบบด่วนๆ ก็ไม่ค่อยเอาใจใส่เต็มที่กับงานบางครั้งต้องนั่งรอนานเกินไป จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๒ และน้อยที่สุด คือ ขาดอุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้พิการ เช่น ห้องน้ำ หรือ รถเข็นที่จำเป็นต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการอย่างเพียงพอ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๕

ข้อเสนอแนะที่มุ่งเน้นมาก คือ ควรมีการจัดให้มีอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับผู้พิการเพิ่มมากขึ้น จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๒ รองลงมา คือ ควรมีการเอาใจใส่ต่อผู้เข้ารับบริการอย่างเต็มที่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๒ และน้อยที่สุด คือ ควรมีการเสียสละเวลาดูแลผู้มารับบริการอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน จำนวน ๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๘

๔. ด้านสมานัตตา: การปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียมกันเสมอต้นเสมอปลาย พบว่า การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหัตถุธรรม ด้านสมานัตตา: การปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียมกันเสมอต้นเสมอปลาย ปัญหาที่มุ่งเน้นมาก คือ เจ้าหน้าที่บางคนไม่ค่อยแต่งกายสุภาพเรียบร้อย จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๖ รองลงมา คือ มีการเลือกปฏิบัติต่อประชาชนผู้มารับบริการ บางครั้งเห็นคนรู้จักก็มักจะแซงคิวให้ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๒ และน้อยที่สุด คือ ขาดการจัดระบบบัตรคิวทำให้ประชาชนต้องแย่งกันเข้ารับบริการบางครั้ง จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๕

ข้อเสนอแนะที่มุ่งเน้นมาก คือ การให้บริการควรมีการยืดหยุ่นกระชับในบางครั้ง และลดการให้บริการที่ล่าช้า โดยไม่เลือกปฏิบัติ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๒ รองลงมา คือ ควรมีการอบรมเกี่ยวกับการแต่งกายในสถานที่ราชการ และเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๑ และน้อยที่สุด คือ ควรมีการจัดระบบบัตรคิวให้เหมาะสมเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๔

๕.๑.๕ สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหัตถุธรรม ซึ่งจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

๑. ด้านทาน: การเสียสละให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือแบ่งปัน

หลักสังคหัตถุธรรม ถือเป็นหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา และธรรมข้อนี้ถือเป็นธรรมที่นำมาซึ่งความสมัคสมานสามัคคี ทำให้คนรักใคร่กลมเกลียวซึ่งกันและกัน การนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้กับการให้บริการกับหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีและเกิดประโยชน์มากมายต่อประชาชน และองค์กรเอง เพราะว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรงเป็นที่พึ่งของประชาชนเมื่อมีความเจ็บไข้ได้ป่วย และยังถือว่าเป็นกลไกของรัฐจึงจำเป็นต้องมีการนำหลักธรรมมาใช้ เพราะสมัยปัจจุบันนี้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการนั้นมีมากมาย โดยเฉพาะกับ

หน่วยงานของรัฐ อาทิเช่น ที่ว่าการอำเภอ โรงพยาบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น ในสมัยปัจจุบันจึงนิยมนำหลักธรรมเข้ามาใช้เพื่อแก้ไขปัญหา ในการให้บริการประชาชน และอีกประการหนึ่ง การให้บริการ ยังขาดการติดต่อประสานงานระหว่าง วัด ซึ่งบางครั้งพระสงฆ์เองก็ยังไม่ค่อยได้รับการช่วยเหลือเกี่ยวกับข่าวสารอนามัยจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพเท่าที่ควร ต่อไปควรมีการร่วมมือกันระหว่างองค์กรของคณะสงฆ์และองค์กรของชาวบ้านให้มากกว่าเดิมเพื่อให้เกิดความรักความสามัคคีกันในชุมชน^๑ การที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลทำโรจนำหลักธรรมมาใช้นั้น ถือเป็นการดีต่อการพัฒนา การให้บริการอีกรูปแบบหนึ่งของการใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาใช้กับองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐบาล การใช้หลักธรรมนั้น เป็นการแก้ไขปัญหาต่างที่เกิดขึ้นได้โดยเฉพาะการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในปัจจุบันนี้ปัญหาก็มีมากมายหลายประการ เช่น การทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บาง การให้บริการไม่ดีบ้าง ไม่เป็นธรรมบ้าง จนทำให้เกิดปัญหากับประชาชนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ปัญหาเหล่านี้จะหมดไปถ้าเรา หรือองค์กรนำหลักธรรมขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเข้ามาแก้ปัญหา เพราะสามารถแก้ไขปัญหาได้จริงอย่างแน่นอน^๒ แน่แน่นอนปัญหาย่อมเกิดขึ้นกับองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐเพราะ หน่วยงานของรัฐเป็นที่พึ่งของประชาชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพก็เช่นเดียวกันก็ถือเป็นหน่วยงานของรัฐที่จำเป็นต้องให้บริการประชาชน บางครั้งจนเกิดปัญหาเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลบ้าง เกิดปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการบ้าง เกิดปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่บางคนบ้าง จนทำให้องค์กรเสียหาย การใช้หลักธรรมเข้ามาประยุกต์กับการให้บริการ หรือนำมาใช้ในการให้บริการถือเป็นสิ่งที่ดี ต่อองค์กรจึงขอสนับสนุนให้มีการนำหลักธรรมมาใช้ในการทำงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ^๓

สรุปว่า การนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาใช้กับการบริหารงาน หรือนำมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการของภาครัฐถือเป็นสิ่งที่ดี การนำหลักธรรมมาใช้ถือเป็นการแก้ปัญหาที่เป็นระบบ สามารถแก้ไขปัญหาได้จริง และเห็นผลในเวลาไม่นาน จึงจำเป็นต้องนำหลักธรรมมาใช้กับการพัฒนาหน่วยงานของภาครัฐโดยเฉพาะการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทำโรงที่จะเป็นแบบอย่างที่ดีขององค์กรของภาครัฐให้มีคุณภาพต่อไป

๒. ด้านปียวจา : การพูดอย่างรักกัน สุภาพอ่อนหวาน

การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทำโรงเป็นไปโดยความเรียบร้อยมีการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเต็มที่ แต่บางครั้งก็เกิดปัญหาบ้าง เพราะไม่ค่อยได้นำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้อย่างจริงจัง จนเกิดปัญหา ทำให้ประชาชนเกิดความไม่สบายใจบางครั้ง เช่นการพูดจาไม่สุภาพ แข่งกระด้าง^๔ การให้บริการในด้านนี้เจ้าหน้าที่ควรมีการระมัดระวังในการใช้คำพูด หรือวาทะที่เหมาะสมไม่พูดจากระท้อกระเทือนผู้มารับบริการเพราะเป็นหนึ่งในหัวใจของการให้บริการแก่ประชาชน ถ้าประชาชนมีความเจ็บป่วยก็ต้องการกำลังใจเป็นอันดับหนึ่งเพราะฉะนั้นสิ่งแรกที่จะทำให้เกิดประโยชน์เลย คือการพูดคุย สนทนา

^๑สัมภาษณ์ พระมหาถาวร ถาวรเมธี, ดร. เจ้าคณะอำเภอวิเชียรบุรี, ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๒สัมภาษณ์ พระครูพัชรปุญญารักษ์ เจ้าคณะตำบลท่าโรงเขต ๒, ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๓สัมภาษณ์ นายสวาท ทวีทรัพย์ สมาชิกสภาเทศบาลเมืองวิเชียรบุรี, ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๔สัมภาษณ์ นางสาวญาณภัทร ขำมะลัง นักวิชาการสาธารณสุข, ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๘.

ปราศรัยกับผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าโรง บางครั้งเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับคำพูดก็ต้องมีการขอโทษแต่ทั้งนี้ทั้งนั้น การขอโทษเป็นการให้อภัยกันชั่วคราว การที่จะแก้ปัญหานี้ควรแก้ปัญหาระยะยาว โดยการนำหลักสังคหัตถธรรมมาใช้ในการพูดจา ปรับเปลี่ยนการให้บริการโดยคำนึงถึงธรรมะ หลักความเข้าใจ หลักความมีเมตตาต่อกัน ปัญหาเหล่านี้ก็จะหมดไปในที่สุด^๕ การพูดจาเป็นสิ่งที่ใครๆ ก็ต้องการที่จะได้ยินเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลควรใช้วาจาที่สุภาพต่อประชาชนที่มาใช้บริการ และเป็นตัวอย่างที่ดีของผู้ให้บริการที่ดีของหน่วยงานของรัฐตามความเหมาะสมปัญหา การใช้คำพูดนั้นก็ควรแก้ไข ด้วยหลักธรรมที่นำมาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์มากต่อองค์กร^๖ ในขณะที่การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าโรงยังขาดการนำหลักธรรมมาใช้ในการทำงานอย่างแท้จริง ดังนั้นควรมีการนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยเฉพาะการใช้คำพูดควรเหมาะสมกับสถานการณ์^๗

๓. ด้านอัตถจริยา: การทำประโยชน์แก่คนอื่น ขวนขวายช่วยเหลือ ให้อภัยแก่คน

การทำประโยชน์ต่อส่วนรวมหรือบุคคลอื่นนั้น ถือเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เรียกได้ว่าเป็นบุคคลผู้เป็นกัลยามิตรต่อเพื่อร่วมโลกด้วยกัน สิ่งเหล่านี้จะแสดงออกมาได้ก็ต้องอาศัยความเสียสละที่แท้จริง หรือเรียกว่ามีจิตสาธารณะนั่นเอง ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าโรงได้กระทำตามก็จะเป็นที่ยกย่องของประชาชน คนทั่วไป ดังนั้นแล้วการบำเพ็ญประโยชน์ในลักษณะนี้ก็มีอยู่ในตัวของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัญหานี้จะมีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการแต่การนำหลักธรรมข้อนี้ไปใช้ก็ถือเป็นประโยชน์เกื้อกูลมากต่อเจ้าหน้าที่และองค์กร^๘ จากการใช้การได้สัมผัสการเข้ารับบริการก็ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความรับผิดชอบ การเอาใจใส่ การเสียสละตนเองต่อการทำกิจกรรม และการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การที่จะเข้ามาซักถาม การเข้ามาช่วยพุง ผู้มาใช้บริการที่เป็นคนพิการ คนชรา เป็นต้นในส่วนนี้ต้องมีการปรับปรุงเจ้าหน้าที่ควรที่จะมีความรับผิดชอบมากกว่านี้^๙

๔. ด้านสมานัตตา: การปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียมกันเสมอต้นเสมอปลาย

การปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียมกัน เสมอต้นเสมอปลายนี้เป็นหลักสำคัญต่อการให้บริการประชาชนจะยกย่องหรือไม่ ก็ขึ้นอยู่กับธรรมข้อนี้ เพราะฉะนั้นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ควรมีการเลือกปฏิบัติจะต้องทำตัวเป็นกลาง^{๑๐} บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ยังขาดการประสานงาน ขาดความเป็นกลางบางครั้งก็มีการแซงคิวที่เป็นคนรู้จักของตนเอง หรือเป็นญาติของตนเองไม่ค่อยให้ความเท่าเทียมกับประชาชนที่มาใช้บริการเช่นเดียวกัน ขอให้ปรับปรุงเกี่ยวกับการ

^๕สัมภาษณ์ นางวันนา คงสิบ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าโรง, ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๖สัมภาษณ์ นายสุรัตน์ อานพรหม กำนันตำบลท่าโรง หมู่ที่ ๓, ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๗สัมภาษณ์ นายพิทักษ์เทพ ปุ่จ้อย นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาการแทนสาธารณสุขอำเภอเวียงชัยบุรี, ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๘สัมภาษณ์ พระครูพัชรปัญญาภรณ์ เจ้าคณะตำบลท่าโรงเขต ๒, ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๙สัมภาษณ์ นางวันนา นาคะชาติ กรรมการชุมชน, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๐}สัมภาษณ์ พระครูพัชรปัญญาภรณ์ เจ้าคณะตำบลท่าโรงเขต ๒, ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๘.

ให้บริการข้อนี้เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี และเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป^{๑๑} เจ้าหน้าที่ยังขาดความเข้าใจกับการนำธรรมะมาใช้ในการบริหารงานหรือนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน ควรมีการจัดอบรมด้านธรรมะ หรือเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทำโรงให้มีความเข้าใจและสามารถนำมาปฏิบัติในการทำงานได้อย่างจริงจัง^{๑๒}

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูล การวิจัยเรื่องการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหัตถุธรรม มีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้

๕.๒.๑ จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอเวียงชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหัตถุธรรม โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริง เพราะในปัจจุบันนี้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยังขาดความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการจนทำให้เกิดปัญหาระหว่างผู้เข้ารับบริการ และผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับ การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมต่อการให้บริการ อาคารสถานที่ การเสียสละตนเอง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกัน การรักษาโรคที่เกิดขึ้นกับประชาชนที่สามารถป้องกันได้แต่ เจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพก็ยังไม่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ที่จะ ประชาสัมพันธ์บอกต่อประชาชนอย่างทั่วถึง ปัญหาเหล่านี้ก็สามารถเกิดขึ้นได้แล้วก็นำมาซึ่งผลกระทบต่องค์กร ขาดความเชื่อมั่นจากประชาชน ขาดความสามัคคี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชยางกูร พลิวโรตง** ได้วิจัยเรื่อง บทบาทของนักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขตตรวจราชการสาธารณสุข ๑๒ ผลการวิจัยพบว่า นักวิชาการสาธารณสุขมีบทบาทปฏิบัติจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๗๕.๐ ของคะแนนเต็ม โดยมีบทบาทด้านการป้องกันควบคุมโรคมากที่สุดร้อยละ ๗๘.๔ รองลงมา การส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ ๗๑.๒ การฟื้นฟู ร้อยละ ๗๓.๓ การรักษาพยาบาล ร้อยละ ๗๒.๘ และการคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ ๗๑.๒ สำหรับบทบาทที่คาดหวังโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๗-๙๑ โดยมีบทบาทการส่งเสริมสุขภาพมากที่สุด ร้อยละ ๙๑.๑ รองลงมา การป้องกันควบคุมโรค ร้อยละ ๙๐.๗ การรักษาพยาบาล ร้อยละ ๘๗.๘ การฟื้นฟูสภาพ ร้อยละ ๘๗.๕ และการคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ ๘๖.๙ นักวิชาการสาธารณสุขมีความคาดหวังในความก้าวหน้าทางราชการต่างกัน และมีการรับรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่างกัน มีบทบาททั้งที่ปฏิบัติจริงกับบทบาทที่คาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ บทบาทที่ปฏิบัติจริงกับบทบาทที่คาดหวังโดยรวมและแต่ละด้าน ของนักวิชาการสาธารณสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างมี

^{๑๑}สัมภาษณ์ นางวัฒนา นาคะชาติ กรรมการชุมชน, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๒}สัมภาษณ์ นายพิทักษ์เทพ ปุ่จ้อย นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาการแทนสาธารณสุขอำเภอเวียงชัยบุรี, ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๘.

นัยสำคัญทางสถิติที่ $0.05^{๑๓}$ เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเป็นรายด้านสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

๑. ด้านทาน: การเสียสละ ให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือแบ่งปัน พบว่า ระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหัตถุธรรม ในด้านทาน: การเสียสละ ให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือแบ่งปันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๙๒$, S.D. = ๐.๗๗๗) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำที่นุ่มนวล และสุภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๔๓$, S.D. = ๑.๐๐๖) ส่วนข้ออื่นๆ มีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของ **นางสาวพรกมล ชูกุลพงษ์** ได้วิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านทาน ด้านสมานัตตา ด้านปิยวาจา และด้านอถถจริยา ๒. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ให้บริการ ๓. ปัญหาอุปสรรคการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ปัญหาที่สำคัญได้แก่ องค์การขาดบุคลากรที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ ขาดการติดต่อประสานงานที่ดี ขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ขาดความรู้ ความสามารถ ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้าไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้แก่ องค์การควรปลูกฝังบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีการบริการประชาชนในเชิงรุก พัฒนาให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ควรเข้าไปรับรู้ปัญหาจากประชาชนโดยตรงเพื่อนำมาจัดทำเป็นแผนพัฒนาองค์การ^{๑๔}

๒. ด้านปิยวาจา : การพูดอย่างรักกัน สุภาพอ่อนหวาน พบว่าระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหัตถุธรรม ในด้านปิยวาจา : การพูดอย่างรักกัน สุภาพอ่อนหวาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้าใช้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของ **ศิวพร สัจจวัฒนา** ได้วิจัยเรื่อง การใช้หลักสังคหัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การใช้หลักสังคหัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านปิยวาจา ด้านทาน และด้านอถถจริยา ๓. การใช้หลักสังคหัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของ

^{๑๓} ขยางกูร พลิวโรสง, “บทบาทของนักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขตตรวจราชการสาธารณสุข ๑๒”, **สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๕).

^{๑๔} พรกมล ชูกุลพงษ์, “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”, **วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

ประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์การมาใช้บริการ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕ ทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน ๔. การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรังตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๒ ด้าน คือ ด้านปียวาจา และสมานัตตทา ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕^{๑๕}

๓. ด้านอัตถจริยา: การทำประโยชน์แก่คนอื่น ขวนขวายช่วยเหลือ ให้ด้วยแรงกาย
พบว่า ระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในด้านอัตถจริยา: การทำประโยชน์แก่คนอื่น ขวนขวายช่วยเหลือ ให้ด้วยแรงกาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีระดับน้อยจำนวน ๕ ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนออกความคิดเห็นขึ้นและในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับลักษณะของการให้บริการ มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ มีความทุ่มเทเต็มใจที่มีให้แก่ประชาชนอย่างเต็มที่ คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งคล้ายกับงานวิจัยของ **ชญานิษฐ์ รักแจ้ง** ได้วิจัยเรื่อง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกันตนมีทัศนะอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน (๒) เปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนผู้ประกันตนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน (๓) ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะพร้อมกำหนดแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับงานบริการของสำนักงานประกันสังคมดังนี้ (๑) ปัญหาและอุปสรรค งานบริการของสำนักงานประกันสังคม คือ เจ้าหน้าที่ขาดความเต็มใจในการให้บริการ ทำตามหน้าที่ มากกว่าทำด้วยใจ ความช่วยเหลือแนะนำให้ความรู้ไม่ชัดเจน ไม่กระจำ ทำให้ผู้ประกันตนขาดความรู้ ความเข้าใจในงานบริการประกันสังคมและมีเจ้าหน้าที่ในงานการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ ขาดความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ถึงแม้จะมีจุดประชาสัมพันธ์ การไปติดต่อกับประกันสังคมตามเขตพื้นที่ ก็ขาดการประสานงานกัน ต้องใช้เวลาไปติดต่อกันมาก (๒) ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานด้านงานบริการอยู่เสมอ ให้มีความรู้ความเข้าใจและมีความสามารถ ในงานบริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นอย่างดี ควรรับฟังปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการรวมถึงเอกสารต่าง ๆ ให้สะดวกมากขึ้นและควรสร้างจิตสำนึกในด้านการบริการให้อยู่เสมอ (๓) แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับงานบริการของสำนักงานประกันสังคม คือ

^{๑๕} ศิวพร สัจจวัฒนา, “การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรังตามการรับรู้ของประชาชน”, **วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

ทาน การให้บริการด้วยความเสียสละ ให้ความรู้ความเข้าใจและขั้นตอนรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ น่ารัก มีอัธยาศัยดี มีมิตรไมตรีต่อผู้ประกันตน เจ้าหน้าที่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาต้องสุภาพ อ่อนโยน การทำตนให้เป็นประโยชน์ โดยปรับมุมมองของเจ้าหน้าที่ว่าผู้ประกันตนเปรียบเสมือนญาติของตน สมานัตตา การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย การให้บริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม^{๑๖}

๔. ด้านสมานัตตา: การปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียมกันเสมอต้นเสมอปลาย

พบว่าระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในด้านสมานัตตา: การปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียมกันเสมอต้นเสมอปลาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีการเตรียมความพร้อมรถเข็น เตียงผู้ป่วยพร้อมที่จะให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก รองลงมาอยู่ในระดับน้อยสองข้อ คือ มีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีการปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคนอย่างมีความเสมอต้นเสมอปลาย ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชญาธิศ รักแจ้ง** ได้วิจัยเรื่อง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ประกันตนมีทัศนะอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ๒) เปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนผู้ประกันตนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ๓) ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะพร้อมกำหนดแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับงานบริการของสำนักงานประกันสังคมดังนี้ (๑) ปัญหาและอุปสรรค งานบริการของสำนักงานประกันสังคม คือ เจ้าหน้าที่ขาดความเต็มใจในการให้บริการ ทำตามหน้าที่ มากกว่าทำด้วยใจ ความช่วยเหลือแนะนำให้ความรู้ไม่ชัดเจน ไม่กระจำ ทำให้ผู้ประกันตนขาดความรู้ ความเข้าใจในงานบริการประกันสังคมและมีเจ้าหน้าที่ในงานการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ ขาดความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ถึงแม้จะมีจุดประชาสัมพันธ์การไปติดต่อกับประกันสังคมตามเขตพื้นที่ ก็ขาดการประสานงานกัน ต้องใช้เวลาไปติดต่อมาก (๒) ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานด้านงานบริการอยู่เสมอ ให้มีความรู้ความเข้าใจและมีความสามารถ ในงานบริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นอย่างดี ควรรับฟังปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการรวมถึงเอกสารต่าง ๆ ให้สะดวกมากขึ้นและควรสร้างจิตสำนึกในด้านการบริการให้อยู่เสมอ (๓) แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับงานบริการของสำนักงานประกันสังคม คือ ทาน การให้บริการด้วยความเสียสละ ให้ความรู้ความ

^{๑๖}ชญาธิศ รักแจ้ง, “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

เข้าใจและขั้นตอนรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ น่ารัก มีอัธยาศัยดี มีมิตรไมตรีต่อผู้ประกันตน เจ้าหน้าที่ที่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาต้องสุภาพ อ่อนโยน การทำตนให้เป็นประโยชน์ โดยปรับมุมมองของเจ้าหน้าที่ว่าผู้ประกันตนเปรียบเสมือนญาติของตน สมานัตตา การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย การให้บริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม^{๑๗}

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน ตำบลท่าโรง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคมทฤษฎี” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

๑. ควรมีการวางแผนที่เกี่ยวกับการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ามาประยุกต์ใช้กับการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง และ

๒. ควรมีการประเมินผล ติดตามการปฏิบัติงานตามแผนที่มีการให้บริการโดยการใช้หลักธรรมเข้ามาใช้กับการให้บริการ

๓. ควรมีการของบประมาณเพื่อติดเครื่องกระจายเสียง ให้ทั่วหมู่บ้านเพื่อการกระจายข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมชุมชนภายในชุมชน

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. ควรมีการอบรมบุคลากรของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการทำความเข้าใจแก่ประชาชน

๒. ควรมีการจัดทำป้ายสัญลักษณ์บอกทางที่ชัดเจนแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการอย่างชัดเจนและทั่วถึง

๓. ควรมีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ที่เป็นข้อมูลสำคัญต่อผู้เข้ารับบริการเนื่องจากประชาชนมีหลายระดับจึงจำเป็นต้องรับฟังข้อมูลที่ชัดเจน

๔. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกันโรคที่สามารถเป็นอันตรายต่อประชาชนในพื้นที่รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นกาประกาศเสียงตามสาย การทำป้ายรณรงค์ การแจกแผ่นพับ ต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมและทั่วถึง

^{๑๗} ชาญนิษฐ์ รักแจ้ง, “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคมทฤษฎี ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน ตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคมวัฒนธรรม” ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้สนใจได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไปนี้

๑. ควรนำสภาพปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปปรับปรุงแก้ไข พัฒนาต่อยอดเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงแก่ประชาชน และเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป

๒. ควรมีการจัดอบรมสัมมนาให้แก่บุคลากรได้เข้าใจถึงหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับการทำหน้าที่อย่างเข้าใจ จนสามารถนำมาใช้ในการทำงานได้

๓. ควรทำการศึกษาแนวทางการวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์