

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๖๑ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

๔.๕ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ยอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

๔.๖ ผลการวิเคราะห์การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน

๔.๗ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการจากการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและค่าร้อยละของประชาชนตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน

(n = ๓๖๑)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๙๙	๕๕.๑
หญิง	๑๖๒	๔๔.๙
รวม	๓๖๑	๑๐๐.๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๘	๗.๘
๒๑ – ๓๕ ปี	๘๑	๒๒.๔
๓๖ – ๕๐ ปี	๑๓๕	๓๗.๔
มากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป	๑๑๗	๓๒.๔
รวม	๓๖๑	๑๐๐.๐
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๙๓	๘๑.๒
ปริญญาตรี	๕๙	๑๖.๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๒.๕
รวม	๓๖๑	๑๐๐.๐
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๓	๙.๑
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๖๒	๑๗.๒
เกษตรกร/รับจ้าง	๒๔๗	๖๘.๔
นิสิต/นักศึกษา	๑๘	๕.๐
อื่นๆ	๑	๐.๓
รวม	๓๖๑	๑๐๐.๐
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๔๑	๖๖.๘
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๗๗	๒๑.๓
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๓๗	๑๐.๒
๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๖	๑.๗
รวม	๓๖๑	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นชาย มีจำนวน ๑๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑ และเป็นหญิงจำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙

อายุของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๔ รองลงมา มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔ และ ประชาชนน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘

การศึกษาของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒ รองลงมาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓ และประชาชนที่อยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน ๙ คิดเป็นร้อยละ ๒.๕

อาชีพของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง จำนวน ๒๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔ รองลงมา มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒ และน้อยที่สุดคืออาชีพอื่นๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓

รายได้ต่อเดือนของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘ รองลงมา มีรายได้ระหว่าง ๑๐,๐๐๐-๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓ และประชาชนที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีรายได้ระหว่าง ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัจจกัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัจจกัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมาย ดังตารางที่ ๔.๒

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัจจกัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

(n = ๓๖๑)

ข้อ	การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัจจกัตถุธรรม อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน	ระดับความคิดเห็น		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	ด้านทาน	๔.๐๑	๐.๘๐๙	มาก
๒.	ด้านปิยวาจา	๓.๙๙	๐.๗๔๑	มาก
๓.	ด้านอัตถจริยา	๔.๐๗	๐.๖๘๗	มาก
๔.	ด้านสมานัตตตา	๔.๑๐	๐.๗๔๑	มาก
โดยภาพรวม		๔.๐๔	๐.๖๗๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$, $S.D.=0.678$) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้วพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา อยู่ในลำดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.10$, $S.D.=0.741$) รองลงมาคือด้านอิตถจริยา ($\bar{X}=4.07$, $S.D.=0.687$) และด้านปิยวาจา อยู่ในลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.99$, $S.D.=0.741$)

ตารางที่ ๔.๓ แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

(n = ๓๖๑)

ข้อ	ด้านทาน	ระดับความต้องการ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	ความสะดวกในการมาติดต่อราชการหรือส่วนงานฯ	4.09	0.861	มาก
๒.	การชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนการบริการ ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจและเป็นกันเอง	3.94	0.920	มาก
๓.	การเอื้อเพื่อต่อคำปรึกษา คำชี้แนะ และรับฟังปัญหาด้วยความเต็มใจ	3.95	0.961	มาก
๔.	การเอาใจใส่ มีใจให้บริการเป็นอย่างดี	4.03	0.930	มาก
๕.	การให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.03	0.859	มาก
โดยภาพรวม		4.01	0.809	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่าระดับประชาชนมีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$, $S.D.=0.809$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ในข้อที่ว่า การให้ความสะดวกในการมาติดต่อราชการหรือส่วนงานการแพทย์ฉุกเฉิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.09$, $S.D.=0.861$) รองลงมาคือข้อการเอาใจใส่ มีใจให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.03$, $S.D.=0.930$) และข้อการชี้แจงแนะนำขั้นตอนการบริการ ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจและเป็นกันเอง อยู่ในลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.94$, $S.D.=0.920$)

ตารางที่ ๔.๔ แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังกัดวุฒิสภา ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านปิยวาจา

(n = ๓๖๑)

ข้อ	ด้านปิยวาจา	ระดับความคิดเห็น		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	๓.๙๙	๐.๘๕๐	มาก
๒.	ให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำ ที่สุภาพ อ่อนหวาน น่าฟัง	๓.๙๘	๐.๘๓๘	มาก
๓.	การทักทาย สนทนา พูดคุยด้วยความจริงใจ และเป็นกันเอง	๔.๐๑	๐.๘๕๐	มาก
๔.	คำปรึกษาที่ดี มีประโยชน์เมื่อประสบปัญหา หรือต้องการคำแนะนำ	๓.๙๗	๐.๘๑๖	มาก
๕.	การติดต่อ สื่อสารด้วยการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จากเจ้าหน้าที่และองค์กร	๔.๐๐	๐.๗๙๘	มาก
โดยภาพรวม		๓.๙๙	๐.๗๔๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่าระดับประชาชนมีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังกัดวุฒิสภา ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านปิยวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, $S.D.=0.741$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังกัดวุฒิสภา อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ข้อการทักทาย สนทนา พูดคุยด้วยความจริงใจและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.01$, $S.D.=0.850$) รองลงมาคือการติดต่อ สื่อสารด้วยการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จากเจ้าหน้าที่และองค์กร ($\bar{X}=4.00$, $S.D.=0.798$) และให้คำปรึกษาที่ดี มีประโยชน์เมื่อประสบปัญหาหรือต้องการคำแนะนำ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.97$, $S.D.=0.816$)

ตารางที่ ๔.๕ แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากวัญธรรม อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถกรรยา

(n = ๓๖๑)

ข้อ	ด้านอรรถกรรยา	ระดับความคิดเห็น		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	การแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ด้วยความเต็มใจ	๔.๐๘	๐.๘๓๔	มาก
๒.	การบริการด้วยจิตสำนึกที่ดี มีความรับผิดชอบ	๔.๐๗	๐.๗๖๔	มาก
๓.	การบริการโดยไม่มีการเรียกร้องและหวังสิ่งตอบแทนใดๆ	๔.๐๙	๐.๗๖๒	มาก
๔.	การบริการด้วยการดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา	๔.๐๕	๐.๘๑๓	มาก
๕.	การบริการอย่างกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ	๔.๐๕	๐.๗๘๕	มาก
โดยภาพรวม		๔.๐๗	๐.๖๘๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าระดับประชาชนมีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากวัญธรรม อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถกรรยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๐๗$, S.D.=๐.๖๘๗) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากวัญธรรม อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ในข้อ การบริการโดยไม่มีการเรียกร้องและหวังสิ่งตอบแทนใดๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๐๙$, S.D.=๐.๗๖๒) รองลงมาคือการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=๔.๐๘$, S.D.=๐.๘๓๔) และการบริการอย่างกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลืออยู่ในระดับน้อยที่สุด. ($\bar{X}=๔.๐๕$, S.D.=๐.๗๘๕)

ตารางที่ ๔.๖ แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังกัดวุฒิสภานิติบัญญัติ อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา

(n = ๓๖๑)

ข้อ	ด้านสมานัตตตา	ระดับความคิดเห็น		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	การให้ผู้ปฏิบัติงานแต่งกายมีความสุภาพ เหมาะสม และสะอาดเรียบร้อย	๔.๑๗	๐.๘๕๕	มาก
๒.	การบริการด้วยความสะอาด รวดเร็วและเป็นธรรม	๔.๑๔	๐.๘๒๘	มาก
๓.	การบริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใส	๔.๐๗	๐.๘๒๗	มาก
๔.	การบริการอย่างสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม	๔.๐๖	๐.๘๐๖	มาก
๕.	การบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๗	๐.๘๒๔	มาก
โดยภาพรวม		๔.๑๐	๐.๗๔๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่าระดับประชาชนมีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังกัดวุฒิสภานิติบัญญัติ อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$, $S.D.=0.741$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังกัดวุฒิสภานิติบัญญัติ อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในข้อการให้ผู้ปฏิบัติงานแต่งกายมีความสุภาพ เหมาะสม และสะอาดเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.17$, $S.D.=0.855$) รองลงมาคือการบริการด้วยความสะอาด รวดเร็วและเป็นธรรม ($\bar{X}=4.14$, $S.D.=0.828$) และการบริการอย่างสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=4.06$, $S.D.=0.806$)

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังกัดวุฒิสภานิติบัญญัติ ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางการแพทย์
ถูกเงินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ถูกเงินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๓๖๑)

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	๑๙๙	๔.๐๐	๐.๖๒๔	๑.๒๙๘	๐.๐๗๘
หญิง	๑๖๒	๔.๐๙	๐.๗๓๘		

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ถูกเงินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ ได้แก่ ชาย จำนวน ๑๙๙ คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ และหญิง จำนวน ๑๖๒ คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙ ด้วยวิธีการทดสอบค่าที (t-test) พบว่าไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางการแพทย์ถูกเงินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของการบริการเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ ระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ถูกเงินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๓๖๑)

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๘	๔.๓๘	๐.๓๒๙
๒๑ - ๓๕ ปี	๘๑	๔.๓๒	๐.๕๕๐
๓๖ - ๕๐ ปี	๑๓๕	๓.๙๑	๐.๖๙๖
มากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป	๑๑๗	๓.๙๓	๐.๗๒๐

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัณคหวัดฤธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑๓.๓๑๓	๓	๔.๔๓๘	๑๐.๔๑๖**	๐.๐๐๐
ภายในกลุ่ม	๑๕๒.๑๐๐	๓๕๗	๐.๔๒๖		
โดยภาพรวม	๑๖๕.๔๑๓	๓๖๐			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๘ และตารางที่ ๔.๙ พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัณคหวัดฤธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ที่มีอายุต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ($\bar{X}=๔.๓๘$), อายุ ๒๑-๓๕ ปี ($\bar{X}=๔.๓๒$), อายุ ๓๖-๕๐ ปี ($\bar{X}=๓.๙๑$), และอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป ($\bar{X}=๓.๙๓$) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ มีระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัณคหวัดฤธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ยแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ของความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัณคหวัดฤธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑ - ๓๕ ปี	๓๖ - ๕๐ ปี	๕๑ ปีขึ้นไป
	$\bar{X}=๔.๓๘$	$\bar{X}=๔.๓๒$	$\bar{X}=๓.๙๑$	$\bar{X}=๓.๙๓$
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	๐.๐๖๔	๐.๔๗๓*	๐.๔๕๓*
๒๑ - ๓๕ ปี		-	๐.๔๑๐*	๐.๓๙๐*
๓๖ - ๕๐ ปี			-	๐.๐๒๐
๕๑ ปีขึ้นไป				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ ต่ำกว่า ๒๐ ปี กับ ๒๑-๓๕ ปี, ต่ำกว่า ๒๐ปี กับ ๓๖-๕๐ ปี และอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป, ๒๑-๓๕ ปี กับ ๓๖-๕๐ ปี, ๒๑-๓๕ ปี กับอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป และอายุ ๓๖-๕๐ ปี กับ ๕๑ ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ ระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๓๖๑)

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๙๓	๓.๙๘	๐.๖๙๔
ปริญญาตรี	๕๙	๔.๓๑	๐.๕๒๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๔.๓๙	๐.๕๕๓

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๖.๔๗๓	๒	๓.๒๓๗	๗.๒๙๐**	๐.๐๐๑
ภายในกลุ่ม	๑๕๘.๙๔๐	๓๕๘	๐.๔๔๔		
โดยภาพรวม	๑๖๕.๔๑๓	๓๖๐			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๑ และตารางที่ ๔.๑๒ พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ๓ ระดับ ได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}$ = ๓.๙๘), ปริญญาตรี ($\bar{X}$ = ๔.๓๑), และสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}$ = ๔.๓๙) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Anova) พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ของความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังกัดพฤติกรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X} = 3.98$	$\bar{X} = 4.31$	$\bar{X} = 4.39$
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.330*	0.411
ปริญญาตรี		-	0.080
สูงกว่าปริญญาตรี			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ ๔.๑๓ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรี

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังกัดพฤติกรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ ระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังกัดพฤติกรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 361)

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	33	4.24	0.465	1.892	0.111
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	62	4.07	0.764		
เกษตรกร/รับจ้าง	247	3.99	0.693		
นิสิต/นักศึกษา	18	4.31	0.289		
อื่นๆ	1	4.40			

ตารางที่ ๔.๑๕ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๓.๔๔๓	๔	๐.๘๖๑	๑.๘๙๒	๐.๑๑๑
ภายในกลุ่ม	๑๖๑.๙๗๐	๓๕๖	๐.๔๕๕		
โดยภาพรวม	๑๖๕.๔๑๓	๓๖๐			

จากตารางที่ ๔.๑๔ และตารางที่ ๔.๑๕ พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ที่มีอาชีพ ต่างกัน ๕ ระดับ ได้แก่ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = ๔.๒๔$), ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X} = ๔.๐๗$), เกษตรกร/รับจ้าง ($\bar{X} = ๓.๙๙$), นิสิต/นักศึกษา ($\bar{X} = ๔.๓๑$), และอื่นๆ ($\bar{X} = ๔.๔๐$), โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๖ ระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๓๖๑)			
รายได้ต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.
น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๔๑	๔.๐๑	๐.๖๗๙
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๗๗	๔.๑๘	๐.๖๐๐
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๓๗	๓.๙๔	๐.๘๐๐
๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๖	๔.๓๑	๐.๖๓๕

ตารางที่ ๔.๑๗ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังกัดวัดพุทธธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ต่อเดือน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๒.๔๘๖	๓	๐.๘๒๙	๑.๘๑๖	๐.๑๔๔
ภายในกลุ่ม	๑๖๒.๙๒๗	๓๕๗	๐.๔๕๖		
โดยภาพรวม	๑๖๕.๔๑๓	๓๖๐			

จากตารางที่ ๔.๑๖ และตารางที่ ๔.๑๗ พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังกัดวัดพุทธธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ๔ ระดับ น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ($\bar{X}=๔.๔๐$), ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท ($\bar{X}=๔.๒๐$), ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท ($\bar{X}=๔.๑๐$) และตั้งแต่ ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป ($\bar{X}=๔.๒๐$) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Anova) พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังกัดวัดพุทธธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๘ ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	การทดสอบ		Sig.	ผลการทดสอบ
			ค่า t	ค่า F		
๑	เพศ	การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังกัดวัดพุทธธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย	๑.๒๙๘	-	๐.๑๙๕	ปฏิเสธ
๒	อายุ	การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังกัดวัดพุทธธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย	-	๑๐.๔๑๖	๐.๐๐๐	ยอมรับ

๓	ระดับ การศึกษา	การให้บริการทาง การแพทย์ฉุกเฉิน ตามหลักสัจคห วัตรธรรม ของ เทศบาลตำบล ศรีเตี้ย	-	๗.๒๙๐	๐.๐๐๑	ยอมรับ
๔	อาชีพ	การให้บริการทาง การแพทย์ฉุกเฉิน ตามหลักสัจคห วัตรธรรม ของ เทศบาลตำบล ศรีเตี้ย	-	๑.๘๙๒	๐.๑๑๑	ปฏิเสธ
๕	รายได้ต่อ เดือน	การให้บริการทาง การแพทย์ฉุกเฉิน ตามหลักสัจคห วัตรธรรม ของ เทศบาลตำบล ศรีเตี้ย	-	๑.๘๑๖	๐.๑๔๔	ปฏิเสธ

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานจำนวน ๕ สมมติฐาน มีสมมติฐานที่ ๑ ๔ และ ๕ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ เพศ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนสมมติฐานที่ ๒ และ ๓ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งยอมรับสมมติฐาน

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัจคหวัตรธรรม ของเทศบาล ตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

๔.๔.๑ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการ ให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัจคหวัตรธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามวนมาก ระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัจคหวัตรธรรม ของเทศบาล ตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๙ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการให้บริการทางการแพทย์
 ถูกฉีกตามหลักสังกัดวัฒนธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	ปฏิบัติงานด้วยความไม่เต็มใจ	๗
๒	ไม่เอาใจใส่ในการบริการ	๕
๓	การให้บริการเป็นเรื่องยุ่งยาก	๒

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา
 อุปสรรคในด้านทาน เกี่ยวกับปฏิบัติงานด้วยความไม่เต็มใจมากที่สุด จำนวน ๗ คน รองลงมาไม่เอาใจ
 ใส่ในการบริการ จำนวน ๕ คน และน้อยที่สุดการให้บริการเป็นเรื่องยุ่งยาก จำนวน ๒ คน

ตารางที่ ๔.๒๐ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการทางการแพทย์
 ถูกฉีกตามหลักสังกัดวัฒนธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	อยากได้คนมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน	๔
๒	ต้องฝึกอบรมให้มีความเมตตา กรุณาและเสียสละ	๓

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ
 ในด้านทาน เกี่ยวกับอยากได้คนมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน ๔ คน
 รองลงมาต้องฝึกอบรมให้มีความเมตตา กรุณาและเสียสละ จำนวน ๓ คน

๔.๔.๒ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
 ในการให้บริการทางการแพทย์ถูกฉีกตามหลักสังกัดวัฒนธรรม เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง
 จังหวัดลำพูน ในด้านปียวจา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก ระบุปัญหา อุปสรรค
 และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ถูกฉีกตามหลักสังกัดวัฒนธรรม ของเทศบาล
 ตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านปียวจา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย
 ดังนี้

ตารางที่ ๔.๒๑ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการให้บริการทางการแพทย์
 ถูกฉินตามหลักสังคหวัดธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านปิย
 วาจา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	พูดจาให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเสียใจ	๖
๒	พูดจาด้วยความไม่เต็มใจ	๓
๓	พูดจาไม่สุภาพ	๒

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา
 อุปสรรคในด้านปิยวาจา เกี่ยวกับพูดจาให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเสียใจมากที่สุด จำนวน ๖ คน
 รองลงมาพูดจาด้วยความไม่เต็มใจ จำนวน ๓ คน และน้อยที่สุดพูดจาไม่สุภาพ จำนวน ๒ คน

ตารางที่ ๔.๒๒ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการทางการแพทย์
 ถูกฉินตามหลักสังคหวัดธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านปิย
 วาจา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	ควรพูดปลอบใจและยิ้มแย้ม	๔
๒	จัดฝึกอบรมพัฒนาการพูดในที่สาธารณะ	๓

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ
 ในด้านปิยวาจา เกี่ยวกับควรพูดปลอบใจและยิ้มแย้มมากที่สุด จำนวน ๔ คน รองลงมาจัดฝึกอบรม
 พัฒนาการพูดในที่สาธารณะ จำนวน ๓ คน

๔.๔.๓ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
 ในการให้บริการทางการแพทย์ถูกฉินตามหลักสังคหวัดธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภ
 บ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก ระบุปัญหา อุปสรรค
 และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ถูกฉินตามหลักสังคหวัดธรรม ของเทศบาล
 ตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหา
 น้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๒๓ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการให้บริการทางการแพทย์
 ถูกฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้าน
 อรรถจริยา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	ไม่มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ	๕
๒	ไม่มีความรับผิดชอบ	๓

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา
 อุปสรรคในด้านอรรถจริยา เกี่ยวกับไม่มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการมากที่สุด จำนวน ๕ คน รองลงมา
 ไม่มีความรับผิดชอบ จำนวน ๓ คน

ตารางที่ ๔.๒๔ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการทางการแพทย์
 ถูกฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถจริยา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	จัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน	๔
๒	มีความเสียสละให้มากกว่าเดิม	๓

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ
 ในด้านอรรถจริยา เกี่ยวกับ การจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน ๔ คน
 รองลงมา การมีความเสียสละให้มากกว่าเดิม จำนวน ๓ คน

๔.๔.๔ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
 ในการให้บริการทางการแพทย์ถูกฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง
 จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก ระบุปัญหา อุปสรรค
 และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ถูกฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาล
 ตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๒๕ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการให้บริการทางการแพทย์
 ถูกเฝ้าตามหลักสัณฐานวัฒนธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ในด้าน
 สมานัตตดา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	ไม่สามารถติดต่อได้ เวลาฉุกเฉินได้ทันเวลา	๑๒
๒	การให้บริการล่าช้า	๗
๓	วางตนไม่เหมาะสม/แต่งกาย	๕

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา
 อุปสรรคในด้านสมานัตตดา เกี่ยวกับการไม่สามารถติดต่อได้ เวลาฉุกเฉินได้ทันเวลามากที่สุด จำนวน
 ๑๒ คน รองลงมาการให้บริการล่าช้า จำนวน ๗ คน และน้อยที่สุดวางตนไม่เหมาะสม/แต่งกาย
 จำนวน ๕ คน

ตารางที่ ๔.๒๖ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการทางการแพทย์
 ถูกเฝ้าตามหลักสัณฐานวัฒนธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ในด้าน
 สมานัตตดา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	ควรปรับปรุงระบบการสื่อสารให้ดีขึ้น เพิ่มช่องทางการสื่อสาร	๗
๒	ควรเพิ่มจุดให้บริการ	๓
๓	ควรแต่งเครื่องแบบให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	๒

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ
 ในด้านสมานัตตดา เกี่ยวกับการสื่อสาร ควรปรับปรุงระบบการสื่อสารให้ดีขึ้น และเพิ่มช่องทาง
 การสื่อสารมากที่สุด จำนวน ๗ คน รองลงมาการเพิ่มจุดให้บริการจำนวน ๓ คน และน้อยที่สุดคือ
 ควรแต่งเครื่องแบบให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน จำนวน ๒ คน

๔.๕ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภคหวัดธรรม อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน

ข้อมูลที่น่าสนใจได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญจำนวน ๗ รูป/คน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภคหวัดธรรม
ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| ๑. พระครูกัลยาณธรรมนิวิฐ | เจ้าคณะตำบลศรีเตี้ย |
| ๒. พระอธิการสมคิด ปญญาชีโร | เจ้าอาวาสวัดดอยหลังถ้ำ |
| ๓. นายสมบัติ ฦ วรรณไทย | นายกเทศมนตรีตำบลศรีเตี้ย |
| ๔. นายสงว | หารุคำจา |
| ๕. นายสุรศักดิ์ | กระบวนแสง |
| ๖. นางรัชนิวรรณ | อังกสิทธิ์ |
| ๗. นายวิชาญยุทธ | วันนันทา |

ผลการวิจัยพบว่า

๑. แนวทางในการประยุกต์ใช้หลักสภคหวัดธรรม ในการให้บริการทางการแพทย์ ฉุกเฉินตามหลักสภคหวัดธรรม อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ด้านทาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้หลักสภคหวัด
ธรรม ด้านทาน มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ไปในทิศทางเดียวกัน
กล่าวคือ การให้บริการด้วยความเต็มใจ การเสียสละทั้งเวลาและอุทิศตนอย่างแท้จริง การเอื้อเพื่อ
สิ่งของหรือคำแนะนำ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...งานบริการที่เกี่ยวกับการแพทย์ฉุกเฉินเราต้องสามารถให้บริการได้ ๒๔ ชั่วโมง
เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างทันท่วงที...”^๑ การให้บริการแบบนี้ ก็คือ “...การทำความดีเหมือน
ดังปิดทองหลังพระ ก็เป็นความดีที่เกิดขึ้นกับตัวเรา...”^๒

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า งานบริการด้านทาน ที่เกี่ยวกับงานการแพทย์ฉุกเฉิน
เป็นงานที่ต้องออกปฏิบัติโดยทันทีและให้บริการได้ตลอดเวลา เพราะการเกิดเหตุส่วนใหญ่จะไม่ได้
ทราบหรือรู้เหตุการณ์ก่อนล่วงหน้า จึงเป็นงานให้บริการประชาชนอย่างแท้จริง ดังที่ผู้ให้ข้อมูล
ที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...การทำงานการแพทย์ฉุกเฉิน หรืองานของท้องถิ่น ซึ่งเป็นงานบริการสาธารณะ
เพราะฉะนั้นเรื่องของความต้องการ ความพึงพอใจ ความประทับใจของชาวบ้าน ก็คือหลักของการ

^๑ สัมภาษณ์ นายสงว หารุคำจา, กำนันตำบลศรีเตี้ย, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๒ สัมภาษณ์ พระครูกัลยาณธรรมนิวิฐ, เจ้าคณะตำบลศรีเตี้ย, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

บริการของเรา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการการแพทย์ฉุกเฉินนั้น เป็นภารกิจหนึ่งของเราซึ่งเป็นรูปธรรมที่เห็นได้ชัดเจน...”^๓ และการบริหารงานบริการเพื่อให้พร้อมปฏิบัติหน้าที่ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า “...การนำหลักธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้า มาปรับประยุกต์ใช้ปฏิบัติจะเกิดผลดีทั้งตนเองและองค์กร...”^๔

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การทำงานการแพทย์ฉุกเฉินหรืองานของท้องถิ่นต้องทำงานด้วยความเสียสละ ความรอบรู้แนะนำเกร็ดความรู้ต่างๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจของชาวบ้าน ก็คือหลักของการบริการของเทศบาล ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...ถ้าเจ้าหน้าที่ทุกคนคิดว่างานที่เราทำเป็นการทำบุญ เราก็จะทำด้วยความสุขใจ อย่างที่หลวงปู่พุทธทาสภิกขุ (พุทธทาส อินทปัญโญ) เคยได้กล่าวไว้ว่า “ถ้าอยากทำงานให้สนุก ต้องมีความสุขกับการทำงาน” ถ้าไม่มีความสุขในการทำงานก็จะทำด้วยจิตใจที่ไม่พร้อม ก็จะทำให้งานออกมาไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าเรามีความสุขกับการทำงานเราก็จะทำงานออกมาได้ดี...”^๕

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การปฏิบัติด้วยความเสียสละ การให้ การแบ่งปันก็คือการทำบุญอย่างหนึ่งก็จะทำด้วยความสุขใจทั้งผู้ให้และผู้รับ

กล่าวโดยสรุปแล้ว หลักทวนคือ การให้บริการด้านทาน เป็นการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสียสละทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อน ซึ่งการให้นั้นเป็นหัวใจของงานบริการ

๒. แนวทางในการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรม ในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน ด้านปียวาจา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหัตถุธรรม ด้านปียวาจา มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การพูดจาดี ไพเราะอ่อนหวาน แสดงออกด้วยความจริงใจ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...บางครั้งในสถานการณ์คับขัน ขณะที่กำลังเกิดเหตุสาธารณภัย การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่อ่อนโยนก็จะทำให้ผู้ป่วยสบายใจขึ้นได้...”^๖

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการด้วยปียวาจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน และจริงใจ อาจจะทำให้ผู้ที่ไดยืนในขณะที่เป็นกังวลหรือเจ็บป่วยอยู่เกิดความสบายใจ และผู้ร่วมปฏิบัติงานมีกำลังใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้ และเพื่อให้เกิดทักษะในการพูดในที่สาธารณะ ให้ถูกกับเวลาและกาลเทศะ เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดีนั้น เทศบาลตำบลศรีเตี้ยก็ควรจัดการฝึกอบรมการพูดในที่สาธารณะ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

^๓ สัมภาษณ์ นายสุรศักดิ์ กระบวนแสง, ปลัดเทศบาลตำบลศรีเตี้ย, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๔ สัมภาษณ์ นางรัชนิวรรณ อังกลสิทธิ์, หัวหน้ากลุ่มงานเวชศาสตร์ฯ รพ.บ้านไผ่, ๖ มกราคม ๒๕๕๙.

^๕ สัมภาษณ์ พระอธิการสมคิด ปญญาวิโร, เจ้าอาวาสวัดดอยหลังถ้ำ, ๙ มกราคม ๒๕๕๙.

^๖ สัมภาษณ์ นายวิชาญยุทธ วันนันทา, อาสาสมัครผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้น, ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๘.

“...การปฏิบัติงานด้วยความเร่งรัด ให้ทันต่อสถานการณ์นั้น ก็ควรใช้วาทศิลป์ในการพูด เพื่อขอความร่วมมือจากผู้อื่น ผู้อยู่ในเหตุการณ์...”^๗

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การสื่อสารในขณะเร่งรัดควรมีสติ เพื่อคิดไตร่ตรองคำพูด ที่จะทำให้ผู้รับฟังเกิดความสบายใจ ซึ่งจะช่วยในความร่วมมือเป็นอย่างดี

กล่าวโดยสรุปแล้ว หลักปิยวาจา เป็นการพูดสื่อสารที่แสดงออก ไม่ว่าจะเป็นคำพูด หรือน้ำเสียง ต้องสุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ แสดงถึงความให้เกียรติแก่ประชาชนผู้รับบริการ และที่สำคัญต้องเป็นคำพูดที่แสดงถึงความจริงใจ และทำให้ได้รับความร่วมมือปฏิบัติหน้าที่อย่างรวดเร็วจากผู้ร่วมงานด้วย

๓. แนวทางในการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรม ในการให้บริการทางการแพทย์ ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหัตถุธรรม ด้านอัตถจริยา มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ โดยไม่หวังผลตอบแทน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...การปฏิบัติงานด้านการแพทย์ฉุกเฉินเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น หรือรักษาผู้ป่วย ก็ต้องมี คุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน...”^๘

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการประชาชน ถ้าหากขาดคุณธรรม จริยธรรม ในการทำงาน ก็จะส่งผลกระทบต่อการทำงานนั้นๆ ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ การปฏิบัติงานตาม หลักอัตถจริยา ไม่ใช่เป็นการปฏิบัติของผู้หนึ่งผู้ใด แต่เป็นการปฏิบัติงานของทุกคนที่มาจากภายใน จิตใจของทุกคน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...การปฏิบัติงานทุกครั้ง เราต้องให้บริการด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ มีจิตสำนึก ในการให้บริการ เรียกว่า มีจิตอาสา...”^๙

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการประชาชน การให้บริการต้องทำด้วยใจ ซึ่งเรียกว่า จิตอาสา คือ การเป็นอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือส่วนรวม และงานสาธารณะต่างๆ โดยไม่หวังผลตอบแทน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...การปฏิบัติงานบริการสาธารณะ หรือการบริการ การแพทย์ฉุกเฉินก็ต้องมีคุณธรรม จริยธรรมประกอบกันด้วย...”^{๑๐}

^๗ สัมภาษณ์ นายสงว หารุคำจา, กำนันตำบลศรีเตี้ย, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๘ สัมภาษณ์ พระครูกัลยาณธรรมนิวิฐ, เจ้าคณะตำบลศรีเตี้ย, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๙ สัมภาษณ์ นางรัชนิวรรณ อังกสิทธิ์, หัวหน้ากลุ่มงานเวชศาสตร์ฯ รพ.บ้านโฮ่ง, ๖ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๑๐} สัมภาษณ์ นายสมบัติ ณ วรรณไทย, นายกเทศมนตรีตำบลศรีเตี้ย, ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๙.

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการประชาชน ต้องมีจิตใจเสียสละ มีคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการบริการที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จ

กล่าวโดยสรุปแล้ว หลักอรรถจริยา เป็นการบริการเพื่อส่วนรวม อาสาช่วยเหลือผู้อื่นด้วย ไม่หวังผลตอบแทน และให้บริการด้วยความเต็มใจ

๔. แนวทางในการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถธรรม ในการให้บริการทางการแพทย์ ผูกฉันทตามหลักสังคหัตถธรรม อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหัตถธรรม ด้านสมานัตตตา มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ วางตนเหมาะสม ถูกกาลเทศะ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...ผู้ปฏิบัติงานควรแสดงตนให้ผู้อื่นได้ทราบว่า คือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อความสะดวก และรวดเร็วในการทำงาน...”^{๑๑} และสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า “...การออกปฏิบัติงานของเราต้องทำความรวดเร็ว เพราะต้องรีบไปถึงที่เกิดเหตุให้เร็วที่สุดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความสูญเสียเพิ่มขึ้น ในบางครั้งเราไม่ทันได้เตรียมตัวรับมือกับสถานการณ์นั้นๆ จึงอาจแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เรียบร้อย เราควรมีชุดออกปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับงาน หรือป้ายแสดงตน หรือตราสัญลักษณ์ แสดงต้นสังกัดหรือแสดงตนอยู่หลังเสื้อเรา...”^{๑๒}

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า การออกปฏิบัติงานทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้เหมาะสมหรือป้ายสัญลักษณ์แสดงตน เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่า เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้พบเห็น โดยเฉพาะการปฏิบัติงานในเวลากลางคืน ควรมีความพร้อมให้บริการอยู่เป็นประจำ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...การติดต่อสื่อสารในเวลากลางคืน ควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำเพื่อรับแจ้งเหตุต่างๆ...”^{๑๓} และสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า “...คนที่มาทำงานตรงนี้ เบื้องต้น ๑. จะต้องเป็นผู้ที่มีจิตอาสา ๒. ต้องมีความเสียสละ อดทน ๓. มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงาน ๔. มีความตั้งใจทำงานให้ความทุ่มเทเสียสละเวลา เพราะงานพวกนี้จะต้องทำงานอยู่ตลอดเวลา จำเป็นต้องเสียสละมากกว่าคนอื่น ที่สำคัญคือ จะต้องมีความตั้งใจที่ดั่งใจ มีความเมตตา กรุณา...”^{๑๔}

^{๑๑} สัมภาษณ์ นางรัชนีวรรณ อังกลสิทธิ์, หัวหน้ากลุ่มงานเวชศาสตร์ฯ รพ.บ้านโฮ้ง, ๖ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๑๒} สัมภาษณ์ นายวิชาญยุทธ วันนันทา, อาสาสมัครผู้ปฏิบัติการผูกฉันทเบื้องต้น, ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๓} สัมภาษณ์ นายสมบัติ ฦ วรรณไทย, นายกเทศมนตรีตำบลศรีเตี้ย, ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๔} สัมภาษณ์ นายสุรศักดิ์ กระบวนแสง, ปลัดเทศบาลตำบลศรีเตี้ย, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘.

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการด้านการแพทย์ฉุกเฉินจะต้องมีความพร้อมให้บริการทั้งร่างกายและจิตใจได้ตลอดเวลา เนื่องจากงานสาธารณสุขเป็นงานที่ต้องเสียสละทั้งเวลาและความพร้อมในการให้บริการ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

กล่าวโดยสรุปแล้ว หลักสมานัตตตาเป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ความเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ จะทำให้ได้รับความร่วมมือ ความไว้วางใจจากผู้รับบริการ

๔.๖ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน

๔.๖.๑ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้านทาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน ซึ่งหมายถึง การให้ การเสียสละ การแบ่งปันเพื่อประโยชน์แก่คนอื่น ช่วยปลูกฝังให้เป็นคนที่ไม่เห็นแก่ตัว แบ่งปันกัน (แบ่งปันไปมา) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ เพราะการให้สิ่งของ การแบ่งปันความรู้ การเสียสละ จะผูกใจผู้รับไว้ได้ ซึ่งจะส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและเข้าใจตรงกัน จะสามารถร่วมกันแก้ปัญหาต่างๆได้

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ด้านทานในเรื่องของความสะดวกในการมาติดต่อราชการหรือส่วนงานฯ (๔.๐๙=มาก) เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...งานบริการที่เกี่ยวกับสาธารณสุขต้องสามารถให้บริการได้ ๒๔ ชั่วโมง เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างทันทั่วทั้ง...”^{๑๕} และสอดคล้องกับคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...การปฏิบัติงานบริการแบบนี้ก็คือการปฏิบัติด้วยความเสียสละ ต้องให้บริการได้ตลอดเวลา เพื่อไม่ให้เกิดความสูญทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งของราชการและของชาวบ้านด้วย...”^{๑๖}

ในส่วนการให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ มีใจให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.03$) สามารถบ่งชี้ได้ว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องปฏิบัติตน ให้ผู้รับบริการได้รับเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ

^{๑๕} สัมภาษณ์ นายสงว หารุคำจา, กำนันตำบลศรีเตี้ย, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๖} สัมภาษณ์ นางรัชนิวรรณ อังกลีทธิ, หัวหน้ากลุ่มงานเวชศาสตร์ฯ รพ.บ้านโฮ้ง, ๖ มกราคม ๒๕๕๙.

และเสียสละ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...ในส่วนงานการแพทย์ฉุกเฉินที่มีเสียงสะท้อนออกมานั้นเป็นเรื่องธรรมดา สิ่งสำคัญคือว่า จะทำอย่างไรที่จะทำให้ชาวบ้านหรือผู้รับบริการพึงพอใจ เบื้องต้นพวกเราจะต้องมาเข้าใจในบทบาทหน้าที่ก่อน เพราะแต่ละคนมีความคิด ทัศนคติไม่เหมือนกัน ต้องมาปรับเข้าหากัน เพื่อเป้าหมายในการทำงานให้เกิดความเป็นธรรม บริการให้ดีที่สุด ช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วทันท่วงที สิ่งที่เกิดขึ้นต่างๆเหล่านี้จะต้องเอามาแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ได้รับการชื่นชม...”^{๑๗} และ “...ในอดีตกาลได้มี หมอชีวโกมารภักจ ซึ่งเป็นผู้ให้การรักษาทรงพระมหากรุณาธิคุณและชาวบ้านทั่วไป อยู่มาวันหนึ่งกำลังเดินทางไปรักษาผู้ป่วยต่างเมือง ในระหว่างเดินทางนั้น ได้ถวายการรักษาแด่พระพุทธเจ้าในคราวที่พระบาทหื้อพระโลหิต เนื่องจากก่อนศิลาที่พระเวทแตกกลิ้งลงมาจากภูเขา ก่อนออกเดินทางไปรักษาผู้ป่วยในเมืองต่อไป...”^{๑๘}

๔.๖.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้านปียวจา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ในด้านปียวจา ซึ่งหมายถึง การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน จริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่ประโยชน์ เหมาะกับกาลเทศะ พูดดีต่อกัน ซึ่งเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารจะทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและเข้าใจตรงกัน จะสามารถร่วมกันแก้ปัญหาต่างๆได้

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ด้านปียวจา ในเรื่องของกรทักทาย สนทนา พูดคุยด้วยความจริงใจและเป็นกันเอง (๔.๐๑=มาก) เป็นตัวบ่งชี้ว่า ในบางครั้งการพูดดีจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ดีกว่าการกระทำ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...การแสดงออกให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดี ตัวอย่างเช่น คนไข้ไปหาหมอ ถ้าหมอพูดดีทำดี ก็เหมือนการใช้จิตวิทยาก็สามารถช่วยคนไข้ไปได้แล้วครั้งหนึ่ง จิตใจคนไข้ก็จะดีขึ้น แต่ถ้าหมอเราทำไม่ดี ทำด้วยความไม่เต็มใจ ไม่เสียสละ ผู้รับบริการเห็นหรือรับรู้แทนที่จะหายก็อาจจะเจ็บหนักกว่าเดิม เรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องช่วยกันดู...”^{๑๙}

^{๑๗} สัมภาษณ์ นายสุรศักดิ์ กระบวนแสง, ปลัดเทศบาลตำบลศรีเตี้ย, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๘} สัมภาษณ์ พระครูกลยาณธรรมนิวิฐ, เจ้าคณะตำบลศรีเตี้ย, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๙} สัมภาษณ์ นายสุรศักดิ์ กระบวนแสง, ปลัดเทศบาลตำบลศรีเตี้ย, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘.

๔.๖.๓ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทาง การแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากาชาดธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัด ลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้านอัตถจริยา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากาชาดธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา ซึ่งหมายถึง การประพฤติ ประโยชน์ ช่วยเหลือกัน (ช่วยกัน) (ช่วยกัน)

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากาชาดธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา ในเรื่องของการบริการโดยไม่มีการเรียกร้องและหวังสิ่งตอบแทนใดๆ (๔.๐๙=มาก) เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงการปฏิบัติงานที่ต้องการความเป็นธรรม ความเสียสละด้วยจิตอาสา จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...การมีคุณธรรม จริยธรรมนั้นเป็นสิ่งที่คู่กัน คนเราจะมีความรู้ สักเท่าใด ถ้าไม่มีคุณธรรม จริยธรรมก็จะเจริญก้าวหน้าได้ยาก อย่างเช่น ที่ผ่านมาเขาได้ทำการวิจัยว่า คนที่เก่งกับคนที่ประพฤติดีแต่เรียนไม่เก่ง พอจบออกมา คนที่เรียนเก่งจะประสบความสำเร็จมีเพียง ๒๐ % แต่คนที่ประพฤติดีมีถึง ๘๐% เพราะว่าการมีคุณธรรม จริยธรรมจะเกื้อหนุนในการทำงาน ไม่ทำให้มีอคติ ซึ่งอคติจะทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ การมีสติจะทำเรื่องใหญ่ให้เป็นเรื่องเล็ก...การมีฝึกรอบมเจ้าหน้าทีทีมงาน เป็นสิ่งที่ดี เป็นการเปรียบเทียบสะท้อนให้เราเห็น ที่ผ่านๆ มาไม่มีใครสะท้อนให้เราเห็น เราไม่รู้ถึงความบกพร่องว่าเป็นอย่างไร ยังมีคนสะท้อนให้เราเห็นเท่าไรก็เป็นสิ่งที่ดี เราจะได้ปรับปรุงแก้ไข ในส่วนที่ไม่ดี ให้ดีขึ้น เปรียบเสมือนเราไม่เห็นใบหน้าของเรา ที่ผ่านมามีคนอื่นพูดว่าเราทำงานดีบ้าง มีระเบียบวินัยบ้าง มาวันหนึ่งมีคนเอากะจกมาให้เราส่องดู เราถึงได้รู้ว่าใบหน้าของเราเป็นอย่างนี้...”^{๒๐} และ “...คนที่มาทำงานตรงนี้ เบื้องต้น ๑.จะต้องเป็นผู้ที่มีจิตอาสา ๒.ต้องมีความเสียสละ อดทน ๓. มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงาน ๔. มีความตั้งใจทำงานให้ทุ่มเท เสียสละเวลา เพราะงานพวกนี้จะต้องทำงานอยู่ตลอดเวลา จำเป็นต้องเสียสละมากกว่าคนอื่น ที่สำคัญคือ จะต้องมีความตั้งใจที่ดีงาม มีความเมตตา กรุณา...ในส่วนงานการแพทย์ฉุกเฉินที่มีเสียงสะท้อนออกมานั้นเป็นเรื่องธรรมดา สิ่งสำคัญคือว่า จะทำอย่างไรที่จะทำให้ชาวบ้านหรือผู้รับบริการพึงพอใจ เบื้องต้นพวกเราจะต้องมาเข้าใจในบทบาทหน้าที่ก่อน เพราะแต่ละคนมีความคิด ทักษะคติไม่เหมือนกัน ต้องมาปรับเข้าหากัน เพื่อเป้าหมายในการทำงานให้เกิดความเป็นธรรม บริการให้ดีที่สุด ช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วทันท่วงที สิ่งที่เกิดขึ้นต่างๆ เหล่านี้จะต้องเอามาแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ได้รับการชื่นชม...”^{๒๑}

^{๒๐} สัมภาษณ์ พระอธิการสมคิด ปณฺญาวชิโร, เจ้าอาวาสวัดดอยหลังถ้ำ, ๙ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๒๑} สัมภาษณ์ นายสุรศักดิ์ กระบวนแสง, ปลัดเทศบาลตำบลศรีเตี้ย, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘.

๔.๖.๔ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้านสมานัตตา

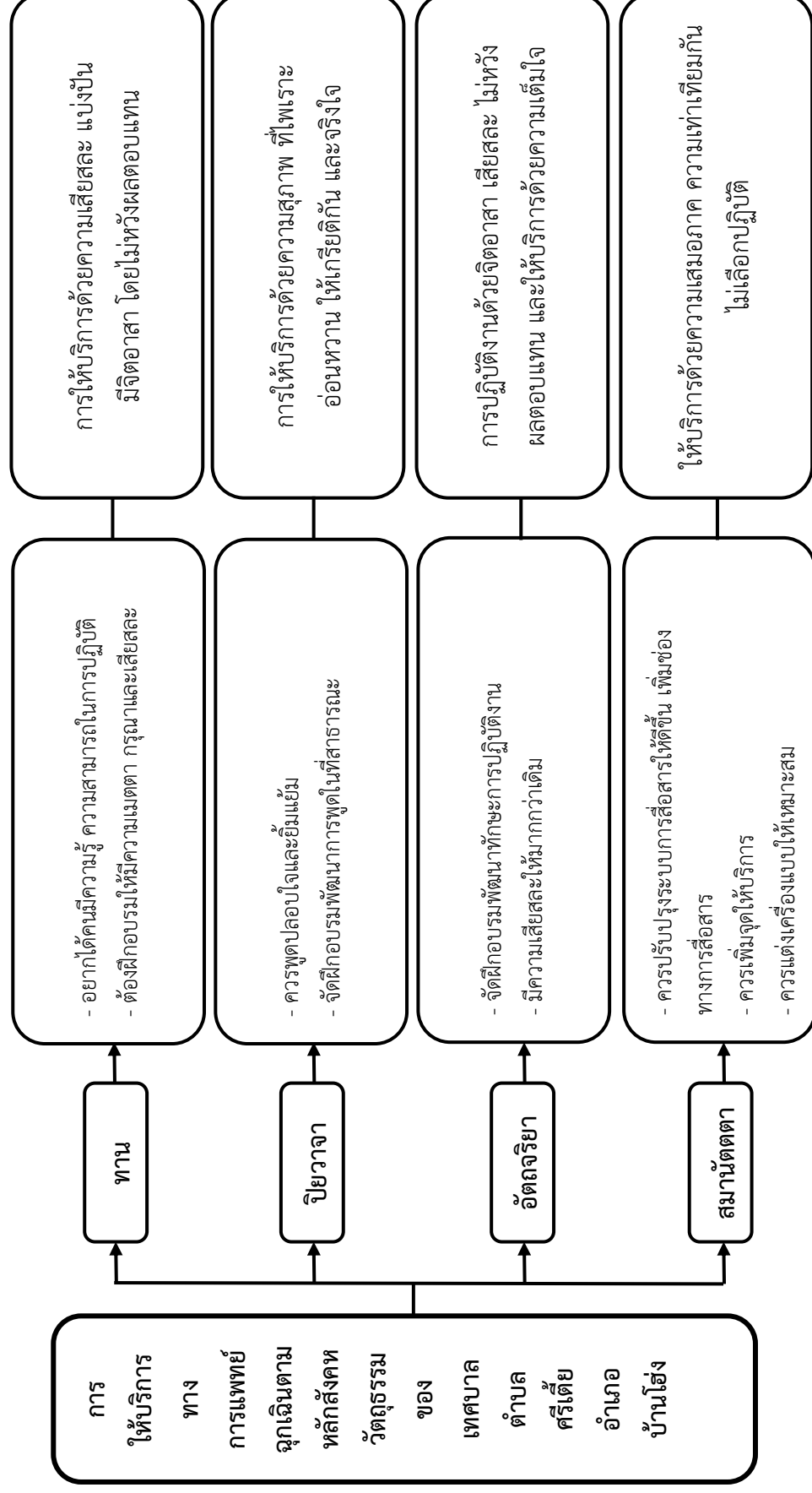
จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา ซึ่งหมายถึง การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ โดยประพฤติดัวให้มีความเสมอดันเสมอปลาย วางตัวดีต่อกัน (นิสัยเป็นกันเอง) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตา ในเรื่องผู้ปฏิบัติงานแต่งกายมีความสุภาพ เหมาะสม และสะอาดเรียบร้อย (๔.๑๗=มาก) เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงการวางตนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...การออกปฏิบัติงานของเราต้องทำความรวดเร็ว เพราะต้องรีบไปถึงที่เกิดเหตุให้เร็วที่สุดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความสูญเสียเพิ่มขึ้น ในบางครั้งเราไม่ทันได้เตรียมตัวรับมือกับสถานการณ์นั้นๆ จึงอาจแต่งกายไม่สุภาพไม่เรียบร้อย เราควรมีชุดออกปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับงาน หรือป้ายแสดงตน หรือตราสัญลักษณ์แสดงต้นสังกัดหรือแสดงตนอยู่หลังเสื้อเรา...”^{๒๒}

๔.๗ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้วยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) สามารถสรุปได้ดังแผนภาพที่ ๔.๑ ดังนี้

^{๒๒} สัมภาษณ์ นายวิชาญยุทธ วันนันทา, อาสาสมัครผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้น, ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๘.



แผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย สามารถสรุปได้ว่าการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ซึ่งโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นการบ่งชี้ให้เห็นว่า การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน มีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง แต่ก็มีปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการให้บริการหลายอย่างที่จะต้องปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และพัฒนาการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย โดยการนำหลักสภคหัตถุธรรม ทั้ง ๔ ด้าน มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินแก่ประชาชน ดังนี้

ด้านทาน มีแนวทางในการให้บริการด้านทาน คือ การให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลา มีความเมตตา กรุณาและเสียสละช่วยเหลือแบ่งปันให้ความรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่มาขอรับบริการ ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพิ่มความรู้ความสามารถ หรือขัดเกลาจิตใจ เสริมสร้างความคิดให้มีจิตอาสา เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องรวดเร็ว ทันต่อเวลา ให้บริการด้วยใจ แนะนำและให้ความรู้ความเข้าใจ สิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ ในองค์กร ในชุมชน และประชาชนก็จะมีคามประทับใจ และพึงพอใจ

ด้านปิยวาจา ในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ หรือการปฏิบัติงานในเวลา สถานการณ์วิกฤต การใช้คำพูดที่ดี นุ่มนวล น่าเชื่อถือ ด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ และยิ้มแย้มแจ่มใส จึงมีแนวทางในการให้บริการ ด้านปิยวาจา คือ ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาการพูดจา ทักทายกันกับประชาชน การพูดในที่สาธารณะ และการควบคุมสติอารมณ์ การใช้ปิยวาจาถือได้ว่าเป็นหัวใจของการให้บริการ และมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะเพิ่มคุณภาพการให้บริการ

ด้านอัตถจริยา คือการมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือผู้อื่น ด้วยความเต็มใจ มีจิตอาสา แก้ปัญหาต่างๆ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน การทำตนให้มีประโยชน์ ไม่นิ่งดูดาย มีน้ำใจ ไม่ตรีต่อกัน จึงมีแนวทางการในการให้บริการด้านอัตถจริยา คือ ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้วยจิตอาสา เสียสละทุ่มเท เอาใจใส่ต่อการให้บริการด้วยความเต็มใจ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

ด้านสมานัตตตา เจ้าหน้าที่ที่มีการแต่งกายที่สุภาพเหมาะสม บริการเสมอภาคเท่าเทียมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน และปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอต้นเสมอปลาย และบทบาทหน้าที่ของตน มีแนวทางในการให้บริการด้านสมานัตตตา คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ การวางตัวที่เหมาะสม แต่งการที่สุภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ดังนั้น จากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถสรุปองค์ความรู้ใหม่ ได้ว่า การให้บริการประชาชน โดยการประยุกต์ใช้หลักสภคหัตถุธรรม โดยนำหลักธรรมนี้มาประยุกต์ใช้ปฏิบัติอย่างจริงจัง และต่อเนื่องในให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยจิตอาสา ไม่ใช่ทำไปเพียงหน้าที่ หรือทำตามคำสั่งเท่านั้น มีความปรารถนาดี ไม่หวังผลตอบแทน การปฏิบัติตนในการให้บริการสาธารณะเหล่านี้ เป็นแนวทางสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพ ของการให้บริการที่เป็นเลิศ และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอีกด้วย