

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากาชาดของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากาชาดของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากาชาดของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาถึงปัญหา และข้อเสนอแนะการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากาชาดของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ให้มีประสิทธิภาพ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากาชาดของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยการวิจัย เชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีเตี้ย จำนวน ๓๖๑ คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และทำการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๗ รูป/คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ ๐.๗๖๓ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลที่โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่ โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) ผลการวิจัยสามารถ สรุป อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ปัจจัยส่วนบุคคล

ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นชาย มีจำนวน ๑๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑

อายุของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๔

การศึกษาของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒

อาชีพของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง จำนวน ๒๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔

รายได้ต่อเดือนของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภพัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

ผลการวิจัย พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภพัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.04$) เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านทาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$, $S.D.=0.809$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภพัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในข้อที่ว่า การให้ความสะดวกในการมาติดต่อราชการหรือส่วนงานการแพทย์ฉุกเฉิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.09$, $S.D.=0.861$) รองลงมาคือข้อการเอาใจใส่ มีใจให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.03$, $S.D.=0.830$) และข้อการชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนการบริการทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจและเป็นกันเอง อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.94$, $S.D.=0.820$)

ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, $S.D.=0.741$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภพัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ข้อการทักทาย สันทนา พูดคุยด้วยความจริงใจและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.01$, $S.D.=0.850$) รองลงมาคือ การติดต่อ สื่อสารด้วยการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจากเจ้าหน้าที่และองค์กร ($\bar{X}=4.00$, $S.D.=0.798$) และให้คำปรึกษาที่ดี มีประโยชน์เมื่อประสบปัญหาหรือต้องการคำแนะนำ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.97$, $S.D.=0.816$)

ด้านอรรถจริยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$, $S.D.=0.687$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภพัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในข้อการบริการโดยไม่มี

การเรียกร้องและหวังสิ่งตอบแทนใดๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.09, S.D.=0.762$) รองลงมาคือ การแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=4.08, S.D.=0.834$) และการบริการอย่าง กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลืออยู่ในระดับน้อยที่สุด. ($\bar{X}=4.05, S.D.=0.785$)

ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10, S.D.=0.741$) และเมื่อ พิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการ การแพทย์ฉุกเฉิน ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในข้อการให้ผู้ปฏิบัติงานแต่งกายมีความ สุภาพ เหมาะสม และสะอาดเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.17, S.D.=0.855$) รองลงมาคือ การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม ($\bar{X}=4.14, S.D.=0.828$) และการบริการอย่าง สุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับน้อยที่สุด. ($\bar{X}=4.06, S.D.=0.806$)

๕.๑.๓ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทาง การแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างตามการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่เพศต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่เพศต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตาม หลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธ สมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตาม หลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทาง การแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการ ทางแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน ตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน จึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากาชาดของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากาชาดของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากาชาดของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

๑) ด้านทาน

ปัญหา อุปสรรค

พบว่า ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านทาน เกี่ยวกับปฏิบัติงานด้วยความไม่เต็มใจมากที่สุด จำนวน ๗ คน รองลงมาไม่เอาใจใส่ในการบริการ จำนวน ๕ คน และน้อยที่สุดการให้บริการเป็นเรื่องยุ่งยาก จำนวน ๒ คน

ข้อเสนอแนะ

พบว่า ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านทาน เกี่ยวกับอยากได้คนมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติมากที่สุด จำนวน ๔ คน รองลงมาต้องฝึกอบรมให้มีความเมตตา กรุณาและเสียสละ จำนวน ๓ คน

๒) ด้านปิยวาจา

ปัญหา

พบว่า ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านปิยวาจา เกี่ยวกับพูดจาให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเสียใจมากที่สุด จำนวน ๖ คน รองลงมาพูดจาด้วยความไม่เต็มใจ จำนวน ๓ คน และน้อยที่สุดพูดจาไม่สุภาพ จำนวน ๒ คน

ข้อเสนอแนะ

พบว่า ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านปิยวาจา เกี่ยวกับควรพูดปลอบใจและยิ้มแย้มมากที่สุด จำนวน ๔ คน รองลงมาจัดฝึกอบรมพัฒนาการพูดในที่สาธารณะ จำนวน ๓ คน

๓) ด้านอรรถจริยา

ปัญหา

พบว่า ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านอรรถจริยา เกี่ยวกับไม่มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการมากที่สุด จำนวน ๕ คน รองลงมาไม่มีความรับผิดชอบ จำนวน ๓ คน

ข้อเสนอแนะ

พบว่า ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านอรรถจริยา เกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน ๔ คน รองลงมาการมีความเสียสละให้มากกว่าเดิม จำนวน ๓ คน

๔) ด้านสมานัตตตา

ปัญหา

พบว่า ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับการไม่สามารถติดต่อได้ เวลาฉุกเฉินได้ทันเวลามากที่สุด จำนวน ๑๒ คน รองลงมาการให้บริการล่าช้า จำนวน ๗ คน และน้อยที่สุดวางตนไม่เหมาะสม/แต่งกาย จำนวน ๕ คน

ข้อเสนอแนะ

พบว่า ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับการสื่อสาร ควรปรับปรุงระบบการสื่อสารให้ดีขึ้น และเพิ่มช่องทางการสื่อสารมากที่สุด จำนวน ๗ คน รองลงมาการเพิ่มจุดให้บริการจำนวน ๓ คน และน้อยที่สุดคือควรแต่งเครื่องแบบให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน จำนวน ๒ คน

๕.๑.๕ แนวทางในการให้บริการการบริการการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน

จากการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับแนวทางในการให้บริการการบริการการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญทั้งหมด ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑) ด้านทาน

พบว่า หลักทานคือ การให้บริการด้านทาน เป็นการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสียสละทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อน ซึ่งการให้ทานเป็นหัวใจของงานบริการ

๒) ด้านปิยวาจา

พบว่า หลักปิยวาจา เป็นการพูดสื่อสารที่แสดงออก ไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือน้ำเสียงต้องสุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ แสดงถึงความให้เกียรติแก่ประชาชนผู้รับบริการ และที่สำคัญต้องเป็นคำพูดที่แสดงถึงความจริงใจ และทำให้ได้รับความร่วมมือปฏิบัติหน้าที่อย่างรวดเร็วจากผู้ร่วมงานด้วย

๓) ด้านอัตถจริยา

พบว่า หลักอัตถจริยา เป็นการบริการเพื่อส่วนรวม อาสาช่วยเหลือผู้อื่นด้วยไม่หวังผลตอบแทน และให้บริการด้วยความเต็มใจ

๔) ด้านสมานัตตตา

พบว่า หลักสมานัตตตาเป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ จะทำให้ได้รับความร่วมมือ ความไว้วางใจจากผู้รับบริการ

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภคหวัดถูธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภคหวัดถูธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห้นว่ามีการปฏิบัติงานตามหลักสภคหวัดถู ๔ อยู่พอสมควร เมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคล มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

๑. จากการศึกษาวิจัยการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภคหวัดถูธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน โดยภาพรวม มีความคิดเห้นส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X}=๔.๐๑$) ซึ่งแสดงให้เห้นว่า ประชาชนมีความคิดเห้นเทศบาลให้ความสะดวกในการมาติดต่อราชการหรือส่วนงานการแพทย์ฉุกเฉิน และการเอาใจใส่ มีใจให้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ราชันย์ ธงชัย**^๑ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสภคหวัดถู ๔ ของหน่วยงานสสดีอำเภอมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหาร กองเกินตามแนวสภคหวัดถู ๔ ของหน่วยสสดีอำเภอมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทาน เป็นอันดับแรก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พรกมล ชูบุญลพงษ์**^๒ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสภคหวัดถู ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง พบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสภคหวัดถู ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห้นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

๒. จากการศึกษาวิจัยการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภคหวัดถูธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ในด้านปียาจาโดยภาพรวม มีความคิดเห้นส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X}=๓.๙๙$) ซึ่งแสดงให้เห้นว่า ประชาชนมีความคิดเห้นในด้านนี้คือการทักทาย พูดคุยด้วยความจริงใจ และเป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระมหาวัชชัย วิทชเมธี (เถื่อนมูลแสน)**^๓ ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสภคหวัดถู ๔ ของที่ว่าการอำเภอดากฟ้า อำเภอดากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห้นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสภคหวัดถู ๔ ของที่ว่าการอำเภอดากฟ้า จังหวัด

^๑ ราชันย์ ธงชัย, พันโท, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหาร กองเกินตามแนวสภคหวัดถู ๔ ของหน่วยงานสสดีอำเภอมือง จังหวัดระยอง”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

^๒ พรกมล ชูบุญลพงษ์, “การให้บริการประชาชนตามหลักสภคหวัดถู ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^๓ พระมหาวัชชัย วิทชเมธี (เถื่อนมูลแสน), “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสภคหวัดถู ๔ ของที่ว่าการ อำเภอดากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

นครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก

๓. จากการศึกษาวิจัยการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัณทัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถจริยาโดยภาพรวม มีความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X}=4.07$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความต้องการ การบริการ โดยไม่มีการเรียกร้องและหวังสิ่งตอบแทนใดๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระอธิการปณิธิ อธิบุญโญ (แก้วบุตตี)**^๔ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณทัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ๑) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๘๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๑ มีอายุตั้งแต่ ๓๖-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐ และมีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑ ๒) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณทัตถุ ๔ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านอรรถจริยา ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจา และด้านทาน ตามลำดับ

๔. จากการศึกษาวิจัยการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัณทัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตาโดยภาพรวมมีความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X}=4.10$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความคิดเห็น การให้ผู้ปฏิบัติงานแต่งกายมีความสุภาพ เหมาะสม และสะอาดเรียบร้อย การบริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **รภัสสา พานิกุล**^๕ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ ตามหลักสัณทัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางาน ของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสัณทัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางาน ของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสัณทัตถุ ๔ ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมหมาย บัวจันทร์**^๖ ได้ทำการวิจัยเรื่อง

^๔ พระอธิการปณิธิ อธิบุญโญ (แก้วบุตตี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณทัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๗.

^๕ รภัสสา พานิกุล “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสัณทัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

^๖ พันตรีสมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสัณทัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

การวิเคราะห์ และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอรรถจริยา และลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา

๕. จากการศึกษาวิจัยการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน)^๗ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๖$) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน

๖. จากการศึกษาวิจัยการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น ในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์^๘ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๒$)

^๗ พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ,วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^๘ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” , วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภคหวัดถูธรรม ของเทศบาลตำบล ศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทางการวิจัย ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรส่งเสริมการเรียนรู้ และปลูกฝังเรื่องการปฏิบัติงานโดยใช้หลักสภคหวัดถูธรรม ทั้ง ๔ ด้าน เป็นแบบอย่างให้กับผู้ได้บังคับบัญชา ราษฎรในพื้นที่และชุมชน

๒. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรจัดฝึกอบรมสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรทุกคน ให้ตระหนักถึงการสื่อสารที่ดีทั้งการพูดจา การแสดงออก และสื่อต่างๆ

๓. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรมีการเสริมสร้างการปฏิบัติงานด้วยจิตอาสา ช่วยเหลือชุมชนหรือประชาชนเพิ่มมากขึ้น

๔. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรสร้างจิตสำนึกให้บุคลากร ในการมีส่วนร่วมในการทำงานด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการวางตนในฐานะ ผู้ให้บริการประชาชน

๕. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน รณรงค์ให้ใช้หลักสภคหวัดถูธรรม ในการบริหารงานองค์กรสร้างจิตสำนึกให้กับกรปฏิบัติงาน และให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการประยุกต์ใช้ตามหลักการและแนวคิด ทั้งในองค์กรและชุมชน

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงการปฏิบัติ

๑. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรนำผลการศึกษานี้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการวางแผนการปฏิบัติงานในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภคหวัดถูธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ยให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรไม่ว่าจะเป็นคณะผู้บริหาร พนักงานเทศบาล และบุคลากรอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนให้สอดคล้องรับกับแนวคิด การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภคหวัดถูธรรม

๓. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรจัดทำโครงการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆตามหลักสภคหวัดถูธรรม ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาล

๔. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรมีจิตสำนึกในการทำงานด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

๕. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่างๆตามหลักสภคหวัดถูธรรม ให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึงและเป็นประจำทุกเดือน

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

๑. ควรศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์หลังจากมีการบริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

๒. ควรศึกษาจากกลุ่มประชากร หรือกลุ่มตัวอย่างโดยรวมจากหน่วยงานอื่น เพื่อศึกษาข้อมูลว่า การบริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน มีความเหมือนกันหรือแตกต่างกัน จากการวิจัยครั้งนี้อย่างไร

๓. ควรศึกษาการนำหลักพุทธธรรมอื่น มาประยุกต์ใช้กับการบริการงานเทศบาล ตำบล ศรีเตี้ย เพื่อความเหมาะสมในการให้บริการนั้นๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔. ควรศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน เพื่อพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น