

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน
อำเภอเมืองลำพูน

ผู้วิจัย : นางสาวเบญญ์จพิศ หวลกาพย์

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: พระครูสิริสุตานุยุต,ดร. ป.ธ.๕, พธ.บ, กศ.ม., พธ.ด. (พระพุทธรักษา)

: ดร. ฐิติวุฒิ อรุณศิริโรจน์, ค.บ., ศษ.ม., Ph.D.(MA)

วันสำเร็จการศึกษา : ๒๒ มีนาคม ๒๕๕๘

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์เรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์ ๓ ประการ คือ (๑) เพื่อศึกษาการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน (๒) เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหารธรรมในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน (๓) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Independent Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๑๘ รูป/คน แบ่งเป็นพระภิกษุ จำนวน ๑ รูป,ผู้บริหารและบุคลากรกลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิ จำนวน ๑๒ คน และผู้รับบริการจำนวน ๕ คน

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

การให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูนเป็นการให้บริการแพทย์แผนไทยแบบองค์รวม โดยมุ่งเน้นบริการส่งเสริม ป้องกัน บำบัด รักษา และฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วยตลอดจนการให้การรักษาด้วยยาสมุนไพรภายใต้มาตรฐานงานบริการแพทย์แผนไทย รวมถึงเครือข่ายอำเภอเมืองลำพูน ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการนั้นเป็นการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คำนึงค่ากับการใช้ทรัพยากรทั้งด้านกำลังคน การเงิน อุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆตามมาตรฐานของวิชาชีพ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลาและเป็นที่พึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการ โดยการนำหลักพรหมวิหารธรรม อันได้แก่ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขามาประยุกต์ใช้กับการให้บริการ จากการวิจัยสามารถอภิปรายผลในแต่ละประเด็นได้ดังนี้ คือ

๑. ด้านการสร้างคุณค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรต่างๆ นั้นโดยยึดหลักเมตตานั่นซึ่ง ประารถนา ที่จะให้มีการใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จำเป็นต้องใช้เงินงบประมาณในการจัดหาจัดซื้อ อย่างประหยัดคุ้มค่า ดังนั้นการใช้ทรัพยากร สมุนไพรต่างๆที่หาได้ใน

ท้องถิ่นมาเป็นวัตถุดิบในการให้บริการ การสร้างความคุ้มค่าให้เกิดขึ้นกับการให้บริการในแต่ละขั้นตอนนั้น และอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในการใช้ทรัพยากร ช่วยกัน ดูแลรักษา ซ่อมแซม และพัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความทันสมัยและสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดีตลอดจน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในการสร้างสุขภาพที่สมบูรณ์ การเพิ่มพูนความรู้ต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นก่อให้เกิด มุทิตาจิต ตามมา หากมีผู้หนึ่งผู้ใดไม่เห็นความสำคัญในการใช้ทรัพยากรเราต้องใช้อุเบกขาในการที่จะวางเฉย ไม่โกรธหรือต่อว่า แต่ใช้ ความกรุณา ในการแนะนำ สอนให้เข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ที่มีผลต่อองค์กรและตัวเราเอง

๒. ด้านการให้บริการ มุ่งเน้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการมีเมตตา ปราณณา ที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ยึดหลักกรุณา มีใจให้บริการ โดยการให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติตามหลักของอุเบกขา มีการจัดลำดับความสำคัญในการให้บริการอย่างเป็นระบบ วิเคราะห์ปัญหา เพื่อให้บริการตรงตามความต้องการ มีความรับผิดชอบสูง ให้บริการอย่างเต็มใจและบริการดูญาติมิตร ตลอดจน การบริหารจัดการด้านเวลาอย่างมีคุณภาพนั้น จะทำให้การบริการครอบคลุม เท่าเทียมกัน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีความสะดวกสบายเป็นมุทิตาจิต เกิดความพึงพอใจ ทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพตามมา

๓. ด้านความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดจากการให้บริการที่ดี มีคุณภาพ ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น เมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบความต้องการของตนเอง เกิดเป็นมุทิตา มีใจเมตตา ปราณณาให้ผู้รับบริการเกิดความสุข พึงพอใจ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการมีระบบการให้บริการที่ดี มีรูปแบบ ขั้นตอน ระยะเวลา เพื่อให้บริการมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจ ผู้ให้บริการต้องตระหนักอยู่เสมอว่าเป็นภารกิจที่สำคัญ ที่ต้องทำด้วยความกรุณาและมิอุเบกขา แล้วความประทับใจ พึงพอใจย่อมเกิดขึ้นทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ด้วยจิตใจที่พร้อมสำหรับการรักษา ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการเสริมสร้างความพึงพอใจนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นแล้ว การเสริมสร้างหรือการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี การให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด เพื่อให้การบริหารทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอันไม่เป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยใช่เหตุ และหลักพรหมวิหารธรรม นั้น ก็เป็นหลักแห่งการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างดีที่สุด

Thesis Title : An Effectiveness of Service of Thai Traditional
Medicine in Lamphun Hospital Muang Lamphun
Lamphun Province

Researcher : Miss Benjapit Huankab

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Ven. Dr. Phrakhru Sirisutanuyut Pali V, B.A.,
M.Ed., Ph.D. (Buddhist Studies)

: Dr.Thitiwut Arunsirote B.Ed.,M.Ed. Ph.D.(M.A.)

Date of Graduation : March, 22 ,2015

Abstract

This Thesis was An Effectiveness of Service of Thai Traditional Medicine in Lamphun Hospital, Muang Lamphun District, Lamphun Province, It was the qualitative research and has 3 the objectives were, (1) to study the Thai Traditional Medicine in Lamphun Hospital, Muang Lamphun District, Lamphun Province, (2) to study the application of the Brahmavihara-Dhamma Principles in Thai Traditional. Medicine in Lamphun Hospital, Muang Lamphun District, Lamphun Province, (3) to study the efficiency of Thai Traditional Medicine in Lamphun Hospital, Muang Lamphun District, Lamphun Province. The researchers have collected data by In-depth Interview and Key Informants amount 18 people, classified by the monk amount 1 people, the executives and personnel in the working group of primary service amount 12 people and 5 people were the service recipients

The results of research found that

The Thai Traditional Medicine in Lamphun Hospital, Muang Lamphun District, Lamphun Province has been serving base on the Thai holistic medicine, emphasized on the services of encouragement, prevention, treatment and health rehabilitation of the patient, including the herbal medicine medicament under the medical standard services of Thai Traditional Medicine, the network of Muang, lamphun District was included. The efficiency of service was the economical operation, effectiveness, fast, high-quality, worthy for all aspects of manpower resources, finance, technology devices base on the standard of the profession, in

order to benefit society, profitable, in time, and satisfaction of providers and recipients services. By bringing the Brahmavihara-Dhamma Principles, namely Metta, Karuna, Muthita and Upekkha, It has been applied to the service providing. The result of research has discussed in the following issues:

1. The Aspect of Creation, to achieve maximum benefit in the use of resources based on Metta Principles, It was the desire in the use of resources on the highest benefits and need to use the fiscal budget for procurement with economically, worthily. Hence, the use of resources, the various of herbs that were found in the local areas as raw materials of services. The creation of worthiness, It was occurring at each step in the service and rely on cooperation from all parties in the use of resources. Maintenance, repair and tools, devices improvement should be modern and could be used for good, as well as the development of human resources in complete health creation. The increasing of knowledge which will effected to the efficient operation increasingly caused by the Muditakamma subsequently. If there was one person who did not see the essence in the use of resources. We needed to hold on the Upekkha Principles, you should have no angriness or complain, but should be used In the mercy for recommendations, to teach the understanding of the essence and benefits in the usage of resources. That affected to the organization and ourselves.

2. The Aspect of Services, emphasized on the strengthening of efficiency, provided the service with, kindness, desire that created a satisfaction to occur with service recipients, holding on the Karuna Principles, good service with heart by providing equal service and no discrimination based on the Principle of Upekkha. To have the arrangement of the essence of service providing systematically. The problem analysis for service providing was being straight to requirements, high responsibility and willingness to serve as relatives and friends, including the qualified management, it should make the service cover, equality and to patient occurrence a great feeling and it's going fast with the facility of Muditakamma, result in effect of satisfaction caused the efficiency service subsequently,

3. The Aspect of Satisfaction, It was as a result of good service providing, quality. The customer satisfaction would occur when they responded their own needs and originated as Muthita lead to the mercy that desired to serve recipients, cause for happiness, satisfying which involved the system of good services providing have own forms, procedure, terms. For high-quality service providing with efficiency, and satisfaction the service providers needs, to recognize that as a major task and must be done with kindness and the Upekkha, the impression, satisfaction should

occur on both providers and recipients, with a mind that ready for treatment would make the efficiency and enhancing the customer satisfaction increasingly.

Therefore, the strengthening or efficiency development of service providing was the essential for high-quality services , could respond the needs of the recipients superbly. The service providing needed to use the resources for achieving the most cost-effective. The resource management in a more efficient and to not waste resources by main justice and reason, rather than the main principles of serving that could be applied to provide for the best performance.

To manage resources to efficiently and not wasting resources unreasonable and the Brahmavihara-Dhamma Principles were the primary service that could be applied to the service for increasing the efficiency optimally.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากพระครูสิริสุตานุยุต ,ดร. ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และ พระมหาบุญเลิศ อินทปญโญ, รศ และดร. จิตวิฑูฒิ อรุณศิริโรจน์กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีตลอดมา

กราบขอบพระคุณ พระครูสิริสุตาทิณมณี เจ้าคณะอำเภอทุ่งหัวช้าง อำเภอทุ่งหัวช้าง จังหวัดลำพูนที่ได้เมตตาอนุเคราะห์ให้ข้าพเจ้าได้สัมภาษณ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่งเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวมไปถึงคณาจารย์ประจำวิชาทุกท่านและเจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน รวมทั้งผู้รับบริการที่ให้ข้อมูลทุกคน ที่มีส่วนร่วมทำให้งานวิจัยนี้สมบูรณ์ ตลอดถึงเพื่อนร่วมรุ่น รป.ม.ทุกรูป/คนที่มีส่วนทั้งทางตรงและทางอ้อมแห่งความสำเร็จในงานวิจัยครั้งนี้

กราบขอบพระคุณ มารดา บิดา ผู้ให้กำเนิดได้แก่ คุณแม่สุพัตร์ – คุณพ่ออุทัย หวลกาพย์ ที่เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยเป็นอย่างดี ขอขอบคุณญาติ พี่น้อง และเพื่อนๆทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยเสมอมา คุณค่าและประโยชน์ใดๆอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาเป็น กตเวทิตาคุณแด่ มารดา บิดา ผู้ให้กำเนิดและทำให้ผู้วิจัยได้มีวันนี้ รวมทั้งบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ร่วมกันสรรค์สร้างงานวิจัยชิ้นนี้ให้แก่ผู้วิจัยจนเป็นผลสำเร็จด้วยดียิ่ง

นางสาวเบญญ์จิพิศ หวลกาพย์

๒๒ มีนาคม ๒๕๕๘