

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมของทุกชาติทุกภาษา ย่อมมีการเรียนรู้และสั่งสมประสบการณ์ของมนุษย์ จนเกิดการตกผลึกกลายเป็นศิลปวิทยาการ ศีลธรรม ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี ความเชื่อ ซึ่งมีการปลูกฝัง ถ่ายทอดจากสังคมยุคหนึ่งไปสู่อีกยุคหนึ่งอย่างต่อเนื่อง เกิดการหล่อหลอมเป็นวิถีชีวิตหรือแบบอย่างของการดำรงชีวิตที่สังคมยึดถือปฏิบัติร่วมกัน จนกลายเป็นวัฒนธรรมของสังคม สังคมไทยเป็นสังคมที่อุดมด้วยวัฒนธรรมหลากหลาย มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่เรียกว่าวิถีไทย^๑ ความเจ็บป่วยและความตายเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ในทุกสังคม ตลอดมาทุกยุคทุกสมัย และเป็นปัญหาที่ยิ่งใหญ่จนทำให้ครอบครัว ชุมชน และสังคม ต้องเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้และช่วยกันแก้ปัญหา อย่างไรก็ตามความรู้ในการดูแลสุขภาพสุขภาพ มิได้แยกขาดออกจากบริบททางสังคม ดังนั้นวัฒนธรรมความเชื่อเกี่ยวกับสุขภาพจึงเป็นสิ่งที่ได้รับการพัฒนาควบคู่ไปกับพลวัตการเปลี่ยนแปลงของสังคม ซึ่งเสถียรภาพ ความมั่นคง ภาวะเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ก่อให้เกิดปัญหามากมายส่งผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของประชาชน จึงจำเป็นต้องมีการบูรณาการ ประยุต์และสร้างระบบบริหารราชการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขึ้นใหม่ โดยการเปลี่ยนแปลงเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ของสังคมใหม่ดังปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับประชาชนพุทธศักราช ๒๕๔๐ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ ความพยายามในการสร้างระบบการบริหาร การบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) สำหรับคนไทยโดยเน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจของภาครัฐมากขึ้น การปกครองที่โปร่งใสสามารถถูกตรวจสอบโดยประชาชนมากขึ้น ตลอดจนพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช ๒๕๔๒ ทำให้การบริหารงานระบบสุขภาพเปลี่ยนแปลงไป โดยกระทรวงสาธารณสุขต้องปรับเปลี่ยนบทบาท ให้เหมาะสม ทำหน้าที่เป็นแกนเชื่อมประสานทุกฝ่ายในสังคมเข้าร่วมกันเพื่อทำงานด้านสุขภาพ และให้องค์กรส่วนท้องถิ่นมีบทบาทดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชนมากขึ้น^๒ หลักธรรมาภิบาล เป็นมิติของกระบวนการใหม่ของการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งมีองค์ประกอบ บริหารงานแต่ละระดับมากขึ้น เพื่อประกันเรื่องฉ้อราษฎร์บังหลวงและความไม่มีประสิทธิภาพการบริหารงานอย่างโปร่งใส ให้มีคุณภาพ^๓ ระบบธรรมาภิบาลจึงเป็นหัวใจสำคัญยิ่งของทุกองค์กรไม่ว่าหน่วยงานราชการหรืองานเอกชน หรือระบบการ

^๑ วิชัย โชควิวัฒน์ และ คณะ, รายงานการสาธารณสุขไทย ด้านการแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้าน และการแพทย์ทางเลือก พ.ศ.๒๕๕๒-๒๕๕๓, หน้า๑.

^๒ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, แผนยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๒- ๒๕๕๕, (นนทบุรี : โรงพิมพ์สามเจริญพานิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด, ๒๕๕๓), หน้า ๑๔๘.

^๓ คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพีริเมียร์โปรดักต์, ๒๕๕๒), หน้า๔.

สาธารณสุขก็มีปัญหาในทุกระดับที่ผ่านกระบวนการบริหาร การให้บริการต้องมีความโปร่งใสการตรวจสอบได้และอธิบายได้ทุกขั้นตอน ต้องมีผู้รับผิดชอบ นอกจากการบริหารและจัดการบริการตามอำนาจที่มีเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารและการบริการแล้ว รัฐบาลได้มีการปฏิรูป ระบบราชการเพื่อบริการประชาชนให้มีความพึงพอใจในการบริการภาครัฐมากขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ดังกล่าว สำนักนายกรัฐมนตรีจึงออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย การสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช ๒๕๔๒ ขึ้น เพื่อให้ทุกกระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการถือปฏิบัติ สำหรับนโยบายการบริหารงานของกระทรวงสาธารณสุขมีวิสัยทัศน์ที่กล่าวว่า ภายในทศวรรษต่อไปคนไทยทุกคนจะมีสุขภาพแข็งแรงเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างยั่งยืน^๔ โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อเสริมสร้างระบบสุขภาพให้มีคุณภาพและมาตรฐานของวิชาชีพ และมีการบริหารจัดการสุขภาพอย่างมี ธรรมาภิบาลเพื่อประชาชนมีสุขภาพดี ดังนั้น พันธกิจ จึงมุ่งเน้นที่พัฒนาระบบสุขภาพให้มีประสิทธิภาพ คุณภาพทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและรักษาโรค รวมทั้งฟื้นฟูสภาพเสริมสร้างระบบบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล และจัดระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐาน เสริมสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการพัฒนาระบบสุขภาพ^๕ ทางโรงพยาบาลลำพูนได้นำนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสาธารณสุขโดยมีวิสัยทัศน์เป็นโรงพยาบาลคุณภาพ ใจประชาชน และมีพันธกิจที่มุ่งบริการสุขภาพด้านการรักษา ฟื้นฟู ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคอย่างมีคุณภาพ และได้มาตรฐาน มุ่งมั่นให้บริการด้วยความใส่ใจเอื้ออาทร และคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งมีเป้าประสงค์เพื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ปลอดภัยได้มาตรฐานและมีความพึงพอใจในการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล บุคลากรมีศักยภาพและทำงานอย่างมีความสุข โดยโรงพยาบาลลำพูนได้ก่อตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช ๒๕๔๕ เป็นโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิที่ให้บริการประชาชนในจังหวัดลำพูนและพื้นที่ใกล้เคียง^๖

สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ผู้บริหารจะต้องมีอยู่ในตัวตนของแต่ละบุคคลนั้นคือคุณธรรม หรือการมีหลักธรรมที่จำเป็นสำหรับการบริหารจัดการซึ่งได้แก่หลักธรรมในการครองตน หลักธรรมในการครองคนและหลักธรรมในการครองงานซึ่งหลักธรรมบางประการตามแนวคำสอนของพุทธศาสนาจะรวมหลักธรรมที่กล่าวมาแล้วไว้อย่างครบถ้วนหลักธรรมที่จำเป็นสำหรับการบริหารจัดการที่ผู้บริหารควรนำมาใช้เพื่อการครองคนมีหลากหลายประการและหลักธรรมที่มีการนำไปใช้มากที่สุดประการหนึ่งคือพรหมวิหารธรรม ซึ่งเป็นหลักธรรมที่จะนำพาบุคคลไปสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบของพรหมวิหารธรรม คือ เมตตา หมายถึงความรักที่มีต่อบุคคลอื่นอย่างจริงใจ กรุณา หมายถึงความสงสารและเห็นใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลต่อบุคคลอื่น มุทิตา หมายถึงการพลอยยินดีเมื่อบุคคลอื่นได้ดีหรือประสบความสำเร็จและ อุเบกขา หมายถึงการวางเฉยหรือปล่อยวางในสิ่งที่สุคติวิสัยที่จะช่วยเหลือได้ ดังจะกล่าวได้ว่าหลักธรรมพรหมวิหารธรรม

^๔ นพ.ประดิษฐ สินธวณรงค์, สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, นโยบายการบริหารงานกระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๕๖.

^๕ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, กรอบยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุขประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๕๗, กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๕๗.

^๖ เกี่ยวกับโรงพยาบาลลำพูน, อนุสรณ์โรงพยาบาลลำพูน, (ลำพูน : บวรรมปรินทร์, ๒๕๕๖), หน้า ๒๓.

เป็นหลักธรรมที่สำคัญในการครองคนเพราะการที่เราสามารถครองใจคนได้ย่อมจะทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ดังพุทธศาสนสุภาษิตที่ว่า “โลโก ปตณฺณิกาเมตตา” อันหมายถึง เมตตาเป็นเครื่องค้ำจุนโลก” นั่นเอง”

ซึ่งหน่วยงานแพทย์แผนไทยเป็นอีกหนึ่งหน่วยงาน ที่มีหน้าที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลด้วยทฤษฎีการแพทย์แผนไทยแก่ประชาชน และเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุขของรัฐ จึงจำเป็นต้องดำเนินตามนโยบายของกระทรวงและโรงพยาบาลโดยการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี มาบูรณาการในการบริหารจัดการ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กรในด้านสุขภาพ ซึ่งเป้าหมายในการบริหาร จัดการคือเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดี แข็งแรงทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ส่งผลที่ดีต่อสังคมสืบไป ถึงแม้จะเป็นการตอบสนองตามนโยบายของกระทรวงและโรงพยาบาลก็ตาม ปัญหาทางด้าน งบประมาณ การบริหารงานทั่วไป งานบุคคล การดำเนินงานด้านการบริการยังเป็นปัญหาสำคัญและท้าทายให้หน่วยงาน ต้องเร่งดำเนินการแก้ไขและพัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน อันเป็นสถานพยาบาลของรัฐและให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย ทางด้านประสิทธิภาพของการบริหารองค์กร ความคิดเห็น วิธีการแนวทางของบุคลากร ต่อการบริหารงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และการศึกษารูปแบบการประยุกต์ใช้หลักธรรมพรหมวิหารธรรม อันเป็นเครื่องมือที่ทำให้บรรลุถึงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเชิงพุทธ นำมาเป็นกรอบวัดคุณภาพดังกล่าวซึ่งเป็นข้อมูลเชิงการปฏิบัติสำหรับการพัฒนาการบริหารงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน ที่จะช่วยให้ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ นั้นน้อยลงหรือหมดไป เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ต่อการให้บริการขององค์กร และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้ต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหารธรรมในการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน

“พระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรส, พุทธศาสนสุภาษิตเล่ม ๑, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๓๗), หน้า ๕๒.

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

- ๑.๓.๑ การให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน เป็นอย่างไร
- ๑.๓.๒ การประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหารธรรมในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน เป็นอย่างไร
- ๑.๓.๓ ประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน เป็นอย่างไร

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัย เอกสาร พระไตรปิฎก ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน ซึ่งประกอบด้วยการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมโดยการรณรงค์ให้มีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีนานาชาติ และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน รวมถึงการนำเอารูปแบบของหลักธรรมอันได้แก่หลักพรหมวิหารธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่าในการให้บริการขององค์กร

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรคือบุคลากรและผู้รับบริการในหน่วยงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน รวม ๑๘ คน

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตสถานที่ คือกลุ่มงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินการงานในการวิจัยตั้งแต่เดือน มิถุนายน ๒๕๕๗ ถึงเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ รวมเป็นระยะเวลา ๙ เดือน

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๕.๑ การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตามเกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับแบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของประชาชน

๑.๕.๒ ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานโดยหากผลการปฏิบัติงานดีถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและหากผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

๑.๕.๓ พรหมวิหารธรรม เป็นหลักธรรมประจำใจที่จะช่วยให้เราดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างประเสริฐและบริสุทธิ์มี ๔ ประการดังนี้

๑. เมตตา หมายถึง การแสดงออกถึงความรักความปรารถนาดีไม่ตรีจิตคิดช่วยเหลือให้ผู้อื่นประสบแต่ประโยชน์และมีความสุขโดยทั่วกัน

๒. กรุณา หมายถึง การแสดงออกถึงความสงสารคือการคิดจะช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความเดือดร้อนทั้งร่างกายและใจ

๓. มุทิตา หมายถึง การแสดงออกถึงความชื่นบานเป็นความพลอยยินดีเมื่อเห็นผู้อื่นได้ดีอันเป็นความคิดรู้สึกเมื่อผู้ใดบังคับบัญชาที่มีความก้าวหน้ามีความสุขอันเป็นความดีแท้

๔. อุเบกขา หมายถึง การแสดงออกถึงการวางใจเป็นกลางเป็นธรรมมีเหตุมีผล

๑.๕.๔ โรงพยาบาลลำพูน หมายถึง สถานพยาบาลที่ให้การรักษาระดับทุติยภูมิของรัฐมีหน้าที่หลักในการรักษาพยาบาล ครอบคลุมงานส่งเสริม ป้องกัน บำบัดรักษา และฟื้นฟูสภาพในการรักษาพยาบาลทั้งผู้ป่วยที่ส่งต่อมารับการรักษาจากสถานพยาบาลระดับปฐมภูมิผู้ป่วยในเขตพื้นที่รับผิดชอบและพื้นที่ใกล้เคียง

๑.๕.๕ การแพทย์แผนไทย หมายความว่า กระบวนการทางการแพทย์เกี่ยวกับการตรวจ วินิจฉัย บำบัด รักษา หรือป้องกันโรค หรือส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพของมนุษย์หรือสัตว์ การผดุงครรภ์ การนวดไทย และให้หมายความรวมถึงการเตรียมการผลิตยาแผนไทย และการประดิษฐ์ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ ทั้งนี้โดยอาศัยความรู้หรือตำราแบบไทยที่ถ่ายทอดและพัฒนาสืบต่อกันมาหรือตามการศึกษาจากสถานศึกษาที่คณะกรรมการรับรอง

๑.๕.๖ การบริหารงานองค์กร หมายถึง การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับด้านต่างๆตลอดจนการอำนวยความสะดวกเพื่อเป็นการส่งเสริมและปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพโดยมีแผนปฏิบัติงานปฏิบัติการนิเทศติดตามและตรวจสอบการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของภารกิจที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

๑.๖ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๖.๑ ทำให้ทราบถึงการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน

๑.๖.๒ ทำให้ทราบถึงการประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหารธรรมในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน

๑.๖.๓ ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน

๑.๖.๔ นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานขององค์กรและเพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาเพิ่มเติมสำหรับผู้สนใจต่อไป