

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูนอำเภอเมืองลำพูน ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative research)โดยการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่ได้กำหนดไว้และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอได้ดังนี้

๔.๑ การก่อเกิดและการพัฒนาของการให้บริการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน

๔.๒. ประสิทธิภาพในการให้บริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน

๔.๓ การประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหารธรรมในการให้บริการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน

๔.๔ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๑ การก่อเกิดและการพัฒนาของการให้บริการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน

งานบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน ได้เปิดดำเนินการตั้งแต่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๕๑ โดยให้บริการแบบไทยสปปายะโดยมีจำนวนบุคลากรงานแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูนทั้งหมดจำนวน ๙ คนประกอบด้วย

๑. นายแพทย์เชี่ยวชาญ	๑	คน
๒. พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	๑	คน
๓. แพทย์แผนไทย	๑	คน
๔. ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย	๔	คน
๕. ผู้ช่วยเหลือคนไข้	๑	คน
๖. พนักงานทั่วไป	๑	คน

ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ

ก. หน้าที่เป้าหมาย

ดำเนินงานบริการทางด้านการแพทย์แผนไทยแบบองค์รวม โดยมุ่งเน้นบริการส่งเสริม ป้องกัน บำบัด รักษา และฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วย ประชาชนทั่วไป โดยกำหนดและดำเนินกิจกรรมให้สอดคล้องกับนโยบายและสภาวะการณ์ของหน่วยงาน อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และผู้รับบริการพึงพอใจ

ข. ขอบเขตบริการ

ให้บริการสุขภาพองค์รวมแบบไทยสลับปะเน้นการนวดแบบราชสำนัก ให้บริการนวดอบและประคบสมุนไพรในระดับต่างๆทุกประเภทบริการ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การบำบัด/แก้ไขอาการและการฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย และประชาชนทั่วไป ด้วยกรรมวิธีการแพทย์แผนไทย ตลอดจนการให้การรักษาด้วยยาสมุนไพรภายใต้มาตรฐานงานบริการแพทย์แผนไทย รวมถึง เครือข่ายอำเภอเมืองลำพูน^๑

๑. การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคได้แก่

- ๑) การนวดเพื่อส่งเสริมสุขภาพ
- ๒) การนวดเท้าเพื่อสุขภาพ
- ๓) การอบไอน้ำสมุนไพรเพื่อส่งเสริมสุขภาพ
- ๔) กิจกรรมเพื่อการส่งเสริมสุขภาพต่างๆ เช่น การสอนบริหารร่างกายด้วยฤๅษีดัดตน แผ่นพับเอกสารความรู้ด้านการแพทย์แผนไทย

๒. การรักษาและบรรเทาอาการ ได้แก่

- ๑) การอบไอน้ำสมุนไพรเพื่อการรักษา
- ๒) การประคบสมุนไพรเพื่อการรักษา
- ๓) หัตถบำบัด คือ การนวดบำบัดระดับ 2 และ 3

๓. การฟื้นฟูสภาพ ได้แก่

- ๑) การนวดฟื้นฟูสภาพผู้สูงอายุ (กรณีเบิกได้)
- ๒) การฟื้นฟูสภาพมารดาหลังคลอด(ไม่น้อยกว่า 30วัน)
- ๓) การฟื้นฟูสภาพอัมพาตชนิดครึ่งซีก (Old case)

ค. ขั้นตอนการรับบริการ (ระเบียบปฏิบัติ)

๑. การลงทะเบียนแรกรับ

ผู้รับบริการ ยืนยันบัตร ที่โต๊ะลงทะเบียน โดยมีเจ้าหน้าที่ แพทย์แผนไทย จะทำการลงทะเบียนแรกรับลงในสมุดทะเบียนพร้อมทำการซักประวัติการเจ็บป่วย ชั่งน้ำหนัก / วัดสัญญาณชีพและวัดไข้

๒. การตรวจประเมิน / วินิจฉัย

เจ้าหน้าที่ แพทย์แผนไทย จะทำการตรวจร่างกายเพื่อประเมินสภาพปัญหา และวินิจฉัยอาการพร้อม ในผู้ป่วยแต่ละราย พร้อมทั้งอธิบายด้วยคำพูดที่เข้าใจง่ายๆ ว่าผู้ป่วยมีปัญหาอะไร เกิดจากสาเหตุใด การพยากรณ์โรคเป็นอย่างไร จะวางแผนการรักษาอะไรบ้างให้แก่ผู้ป่วยและญาติได้ทราบทุกครั้ง

^๑คู่มือปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่งานแพทย์แผนไทยปี ๒๕๕๖.

๓. การให้การรักษา และการวางแผนการรักษา

เจ้าหน้าที่ แพทย์แผนไทย จะให้การรักษาตามสภาพปัญหาของผู้ป่วยในแต่ละราย พร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนการให้การรักษา วิธีปฏิบัติตัวขณะทำการรักษา เพื่อให้การรักษาที่ได้ประสิทธิภาพ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

๔. นัดซ้ำ / การจำหน่าย / ส่งต่อ

เจ้าหน้าที่ แพทย์แผนไทย จะให้คำแนะนำหรือทำความเข้าใจในเรื่องของการปฏิบัติตัวและการดูแลตนเองที่บ้านในระหว่างที่ทำการรักษา หรือนัดซ้ำเพื่อให้การรักษาที่ได้ประสิทธิภาพมากขึ้นและจำหน่ายผู้ป่วยที่หายหรืออาการดีขึ้น จนสมารถที่จะหยุดให้การรักษา หรือทำการส่งต่อผู้ป่วยหากอาการไม่ดีขึ้น โดยจะทำการปรึกษาปัญหาร่วม เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการส่งต่อหรือให้การรักษาแบบอื่นต่อไป

ง. ขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน

๑) พยาบาลวิชาชีพ (หัวหน้างาน)

๑.๑) ด้านบริหาร

๑.บริหารจัดการด้านบุคลากร/ วัสดุอุปกรณ์ ยา เวชภัณฑ์ สนับสนุนการบริการงาน แพทย์แผนไทยให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน

๒.วางแผนการจัดอัตรากำลัง/การสรรหาบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานแพทย์แผนไทย

๓. ติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานแพทย์แผนไทย

๔.นิเทศติดตาม/ชี้แนะสนับสนุนให้การดำเนินงานในหน่วยงานแพทย์แผนไทย

๕.วางแผนด้านวัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์ ยาและเวชภัณฑ์ สนับสนุนการดำเนินงาน

๖. จัดการและควบคุมกำกับสิ่งแวดล้อมอาคารสถานที่ให้ได้มาตรฐาน

๗. ประสานงานทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล และสหสาขาวิชาชีพ จัดระบบการดูแลผู้ป่วยชุมชนร่วมกับทีมสุขภาพ แกนนำองค์กรท้องถิ่นด้านการแพทย์แผนไทย

๘. รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

๑.๒) ด้านการบริการ

๑. วางแผนจัดระบบให้บริการครอบคลุม ๔มิติ ในองค์กรรวมทั้งในหน่วยงาน แพทย์แผนไทยและในชุมชน

๒. ให้บริการในหน่วยงานแพทย์แผนไทย/ชุมชน ในด้านการตรวจรักษาส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคตลอดจนฟื้นฟูสภาพ โดยกรรมวิธีแพทย์แผนไทย

๓. คัดกรองข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อจัดบริการให้ตรงตามความต้องการของสถานะของผู้รับบริการ

๔. จัดระบบป้องกันควบคุมการติดเชื้อในหน่วยงานแพทย์แผนไทย

๕. รวบรวมวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

๖. พัฒนาคุณภาพหน่วยงาน

๗. ดูแลห้องอบไอน้ำสมุนไพรให้พร้อมใช้งานและควบคุมเวลาการให้บริการ(แต่ละคน) ให้เป็นไปตามเกณฑ์

๑.๓) ด้านวิชาการ

๑. สำรวจความต้องการ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ

๒. ร่วมจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน และคู่มือการพัฒนาคุณภาพหน่วยงาน แพทย์แผนไทย

๓. เป็นที่ปรึกษาชี้แนะด้านวิชาการ จัดทำแผนงานโครงการแก้ไขปัญหา และการพัฒนาคุณภาพในหน่วยงาน

๔. ร่วมศึกษาวิจัย ค้นคว้าความรู้ สนับสนุนการปฏิบัติงานและให้การสนับสนุนการศึกษาวิจัยและการฝึกอบรม

๕. ติดตามประเมินผลการพัฒนาบุคลากร

๒) แพทย์แผนไทย

๑. รับผิดชอบการนวดระดับ ๑-๓

๒. ปฏิบัติงานให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุมโรค รักษาและฟื้นฟูสภาพ แก่บุคคล ครอบครัว ชุมชน ด้วยกรรมวิธีการแพทย์แผนไทย

๓. ให้บริการตรวจรักษาด้วยกรรมวิธีแพทย์แผนไทย

๔. ป้องกันควบคุมการติดเชื้อในหน่วยงานและชุมชน

๕. ร่วมวิเคราะห์ปัญหาสุขภาพ จัดทำแผนงานโครงการสอดคล้องกับสภาพปัญหา และความต้องการของผู้รับบริการและชุมชน

๖. ประสานงานการจัดทำกิจกรรมดูแลสุขภาพองค์กรรวม ด้วยการแพทย์แผนไทยในหน่วยงานและชุมชน

๗. สนับสนุนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน แกนนำและองค์กรท้องถิ่นในการจัดการด้านสุขภาพด้วยการแพทย์แผนไทย

๘. สรุปผลการดำเนินงาน

๙. สอนแนะนำเป็นที่ปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ในทีมสุขภาพ

๑๐. จัดทำเอกสาร คู่มือศึกษาวิจัย หรือร่วมวิจัย จัดทำนวัตกรรมในหน่วยงาน

๑๑. บริหารจัดการด้านคน อุปกรณ์ เวชภัณฑ์

๑๒. พัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงาน

๑๓. ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับรอง

๑๔. รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน

๓) พนักงานนวด (๓๓๐ ชั่วโมงขึ้นไป)

๑. รับผิดชอบการนวดระดับ ๑-๒ และนวดเท้าเพื่อสุขภาพ
๒. ปฏิบัติงานให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุมโรค รักษาและฟื้นฟูสภาพ แก่บุคคล ครอบครัว ชุมชน ด้วยกรรมวิธีการแพทย์แผนไทย
๓. ให้บริการตรวจรักษาด้วยกรรมวิธีแพทย์แผนไทย
๔. ป้องกันควบคุมการติดเชื้อในหน่วยงานและชุมชน
๕. ร่วมวิเคราะห์ปัญหาสุขภาพ จัดทำแผนงานโครงการสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการและชุมชน
๖. ประสานงานการจัดทำกิจกรรมดูแลสุขภาพองค์กรรวม ด้วยการแพทย์แผนไทยในหน่วยงานและชุมชน
๗. สนับสนุนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน แกนนำและองค์กรท้องถิ่นในการจัดการด้านสุขภาพด้วยการแพทย์แผนไทย
๘. สรุปผลการดำเนินงาน
๙. สอนแนะนำเป็นที่ปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ในทีมสุขภาพ
๑๐. จัดทำเอกสาร คู่มือศึกษาวิจัย หรือร่วมวิจัย จัดทำนวัตกรรมในหน่วยงาน
๑๑. บริหารจัดการด้านคน อุปกรณ์ เวชภัณฑ์
๑๒. พัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงาน
๑๓. ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับรอง
๑๔. รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน

๔) พนักงานนวด (๑๕๐ ชั่วโมง)

๑. รับผิดชอบการนวดระดับ ๑ และนวดเท้าเพื่อสุขภาพ
๒. ปฏิบัติงานให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุมโรค รักษาและฟื้นฟูสภาพ แก่บุคคล ครอบครัว ชุมชน ด้วยกรรมวิธีการแพทย์แผนไทย
๓. ให้บริการตรวจรักษาด้วยกรรมวิธีแพทย์แผนไทย
๔. ป้องกันควบคุมการติดเชื้อในหน่วยงานและชุมชน
๕. ร่วมวิเคราะห์ปัญหาสุขภาพ จัดทำแผนงานโครงการสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการและชุมชน
๖. ประสานงานการจัดทำกิจกรรมดูแลสุขภาพองค์กรรวม ด้วยการแพทย์แผนไทยในหน่วยงานและชุมชน
๗. สนับสนุนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน แกนนำและองค์กรท้องถิ่นในการจัดการด้านสุขภาพด้วยการแพทย์แผนไทย
๘. สรุปผลการดำเนินงาน
๙. สอนแนะนำเป็นที่ปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ในทีมสุขภาพ
๑๐. จัดทำเอกสาร คู่มือศึกษาวิจัย หรือร่วมวิจัย จัดทำนวัตกรรมในหน่วยงาน
๑๑. บริหารจัดการด้านคน อุปกรณ์ เวชภัณฑ์

๑๒. พัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงาน
๑๓. ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับรอง
๑๔. รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน

๕) ผู้ช่วยเหลือคนไข้

๑. รับผิดชอบการบริการทำบัตรผู้ป่วย
๒. เป็นเจ้าหน้าที่การเงินของหน่วยงาน รับผิดชอบส่งเงินและใบแจ้งยอดเงินให้การเงินก่อน ๑๕.๐๐น. ในเวลาราชการ
๓. รับผิดชอบการเบิกวัสดุ ใบรับของและตรวจสอบความครบถ้วน
๔. ดูแลรับผิดชอบงาน ๕ ส
๕. รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย

๖) พนักงานทำความสะอาด

๑. ทำความสะอาดอาคารตามกิจกรรมที่ระบุในตารางเวลา
๒. นับและส่งผ้าเพื่อซัก บันทึกในสมุดรับส่งผ้าทุกครั้ง
๓. รับของที่ได้จากพัสดุ
๔. จัดเตรียมน้ำให้ผู้มารับบริการ
๕. ดูแลรับผิดชอบงาน ๕ ส
๖. รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย

จ. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ (จำแนกตามกลุ่มผู้รับผลงาน)

ผู้รับผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
ผู้ป่วย	พฤติกรรมบริการที่ดี เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ เอาใจใส่กับผู้ป่วย ได้รับบริการสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลความเจ็บป่วย อาการ และการพยากรณ์โรค คำแนะนำในการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องระหว่างรักษา ผลการรักษาที่ดีขึ้น
ญาติผู้ป่วย	อัตราค่าบริการที่เหมาะสมและต้องการเช่นเดียวกับผู้ป่วย
ผู้มาติดต่อทั่วไป	ได้รับการต้อนรับที่ สุภาพ สะดวก รวดเร็ว การติดต่อประสานงานที่ดี

ฉ.กระบวนการสำคัญ (Key Process)

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
การลงทะเบียน / คัดกรองผู้ป่วย	- มีการจัดระบบการให้บริการที่ เหมาะสม กับสภาพปัญหาของผู้ป่วย - ผู้ป่วย ได้รับการคัดกรอง และประเมิน สภาพปัญหา ได้ถูกต้อง ครบคลุม	๑. ความพึงพอใจในการ ให้บริการ >๘๐% ๒. อุบัติการณ์การคัดกรอง และ ประเมินสภาพปัญหา ไม่ถูกต้อง <๕%
๒. การรักษา	- ผู้ป่วยได้รับการรักษา อย่างถูกต้อง ปลอดภัย	ภาวะแทรกซ้อนจากการรักษา ด้วยแพทย์แผนไทย 0 %
๓. การจำหน่าย	- ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในผลการรักษา - ผู้ป่วยและญาติ ได้รับการแนะนำการ ปฏิบัติตน ที่ถูกต้อง เหมาะสมกับสภาพ ปัญหา	ความพึงพอใจต่อผลการรักษา ด้วยวิธีการแพทย์แผนไทย>๘๐ %

ข. ผลการดำเนินงานแพทย์แผนไทย

ปีงบประมาณ	๒๕๕๑	๒๕๕๒	๒๕๕๓	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖
จำนวนผู้รับบริการ	๗๕๖	๑๒๕๓	๑๐๙๑	๓๒๗๖	๓๘๒๑	๔๓๑๑
การให้บริการ	๒๓๐	๓๑๗	๒๓๙	๓๖๑	๓๐๔	๓๐๙
๑. ส่งเสริม						
๒. บำบัด	๔๓๓	๗๔๒	๕๓๙	๒๑๙๕	๒๔๔๙	๓๐๑๔
๓. ฟื้นฟู	๒๓๙	๒๐๐	๖๓๙	๗๑๕	๑๐๖๘	๙๘๘
๔. ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ>๘๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
๕. ร้อยละของ ผู้รับบริการแผนไทย	NA	๑.๗๙%	๑.๐๘%	๑.๘๘%	๓.๙๔%	๖.๘๕%
๖. ร้อยละของการใช้ ยาสมุนไพร	NA	๐.๓๐%	๐.๔๒%	๐.๓๘%	๐.๓๙%	๐.๕๙%

๔.๒. ประสิทธิภาพในการให้บริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน

ประสิทธิภาพในการให้บริการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูนในด้านความคุ้มค่าเป็นการมุ่งเน้นในเรื่องการใช้งบประมาณ ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่าต่อการให้บริการ ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนเห็นคุณค่าของทรัพยากรที่นำสิ่งที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้ใหม่ การประหยัดทรัพยากร เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา การดูแล ซ่อมแซมครุภัณฑ์ที่ชำรุดเสียหาย ให้สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ และการพัฒนาทรัพยากรบุคลากร การบริหารเวลาให้เหมาะสมซึ่งตรงกับความหมายของประสิทธิภาพที่ว่าเป็นการทำงานที่ประหยัด รวดเร็วได้ผลงานมีคุณภาพ คุ้มค่าคุ้มทุนและสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลว่า

“...เป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการประหยัดขององค์กร...”^๒

“...การบริการต้องบริหารเวลา ควรกำหนดระยะเวลาการรักษาได้อย่างพอดี ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัดและคุ้มค่า...”^๓

“...รวมทั้งทรัพยากรเรื่องคนต้องพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดทั้งด้านความคิดการปฏิบัติ เพราะมาจากใจซึ่งลงทุนน้อยสุดแต่ได้กำไรคุ้มค่ามากที่สุด ปลุกพลังยักษ์หลับ ให้ออกมาทำงานครับ แล้วจึงพูดว่า โดยที่คิดว่า ๑.เราจะพัฒนาศักยภาพคนทำงานว่า สามารถทำได้เต็มร้อยได้อย่างไร ๒.พัฒนาแนวคิดเชิงบวก เสริมสร้างพลังการทำงานเป็นทีม ส่วนด้านคนไข้ สอนให้เขาดูแลสุขภาพแบบองค์รวม โดยใช้หลักสมดุลธรรมชาติคือมาครั้งเดียว สอนให้เขาช่วยเหลือตนเองได้ ไม่ต้องกลับมาอีกเช่นออกกำลังกายอบอุ่นใจเอง ธรรมะ คิดบวก เป็นต้น...”^๔

ส่วนประสิทธิภาพในการให้บริการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูนเป็นการให้บริการตามขั้นตอนและการกระบวนการให้บริการ การควบคุมระยะเวลา การวางแผนและวิเคราะห์ปัญหา การประเมินผลการให้บริการ รวมทั้งการให้บริการด้วยใจและการให้บริการแบบองค์รวมโดยยึดหลักมาตรฐานของวิชาชีพ ซึ่งหน่วยงานที่มีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่นั้นจะต้องนำหลักกระบวนการบริหารงานที่ดีมาเป็นแนวทาง โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน มีการวางแผนงานที่ดี ให้บริการที่ครอบคลุม มีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านอาคารสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ต่างๆ มีการนำเทคนิคใหม่ๆ ความรู้ประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดรวมถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีการทำงานเป็นทีม ร่วมมือกันทำงาน ทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนมีระบบติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยึดหลักคุณธรรม มีใจเป็นกลางในการตัดสินใจปัญหาซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลว่า

^๒สัมภาษณ์นายธีระภัทร ศรีฤกษ์ ,แพทย์แผนไทย,๔ กันยายน ๒๕๕๗.

^๓สัมภาษณ์ นางสาวอาภัสสร ภิญญจิตร ,ผู้ช่วยเหลือคนไข้, ๕ กันยายน ๒๕๕๗.

^๔สัมภาษณ์ นายสมฤทธิ์ อุตระสัก,เภสัชกรชำนาญการ, ๒๒ กันยายน ๒๕๕๗.

วิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการในเรื่องความต้องการเพื่อนำมาวางแผนการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการจัดบุคลากรที่มีศักยภาพที่ตรงกับงานและเหมาะสมตามการงาน^๕

โดยมีจิตบริการ(Service mind) บริหารเวลา การจัดการด้านเวลามีความชัดเจนเช่นนัด มาตรงเวลาก็จะได้รับบริการที่ดี ด้านความปลอดภัย Sefty โดยเฉพาะในการที่ต้องอยู่ในห้องอบ สมุนไพรเป็นต้น ใช้มาตรฐานการบริการ มาตรฐานวิชาชีพเพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการ^๖ ทั้งมีการประชุมชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ มีเจตคติที่ดีในการทำงาน ปฏิบัติงานตามความรู้ ความสามารถตามกระบวนการด้วยความเต็มความสามารถ และมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการเท่าเทียม กันทุกคน^๗

เช่นเดียวกับประสิทธิภาพในการให้บริการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมือง ลำพูน ด้านความพึงพอใจเป็นการมุ่งเน้นผลลัพธ์ในขั้นสุดท้ายของการให้บริการทุกประเภท ได้แก่ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเกิดขึ้นจึงจะสามารถบ่งบอกได้ว่าการให้บริการประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในแง่ของความพึงพอใจนั้น หมายถึงกระบวนการหรือกิจกรรม พฤติกรรม หรือการปฏิบัติของบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับที่สามารถสัมผัสได้ด้วยความรู้สึก โดยมุ่งเน้นคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างสูงสุดโดยสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า

“...ต้องมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา ให้บริการดูญาติมิตรของเรา ซึ่งเกี่ยวข้องกับการ รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย เรียงความสำคัญงานตามลำดับก่อน หลัง บริหารเวลาและ ปริมาณงานที่ทำให้เหมาะสม ใช้คน ใช้งานให้ถูกต้องสอดคล้องกับ^๘ การบริการดูแลอย่างเป็นมิตรและ ให้ความรู้พร้อมทั้งคำแนะนำต่างๆทั้งก่อนและหลังการให้บริการเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้ตัว ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีทีเดียว...”^๙

จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสะท้อนให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการให้บริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูนนั้นสามารถวิเคราะห์ได้ว่าประสิทธิภาพในการให้บริการนั้น มุ่งเน้น ๓ ด้านคือด้านความคุ้มค่า คุ้มทุน ด้านการให้บริการ และด้านความพึงพอใจโดยมุ่งเน้นให้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนของกระบวนการให้บริการ การ วางแผนและวิเคราะห์ปัญหา การประเมินผลการให้บริการรวมทั้งการให้บริการด้วยใจและการ

^๕สัมภาษณ์ นางปณณช อยู่จำรัส , ผู้รับบริการ, ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^๖สัมภาษณ์ นางจำเรียง อุดราหรรรัตน์ ,พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ , ๒๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^๗สัมภาษณ์ นายพันธุ์ศักดิ์ ปัญญา , ผู้รับบริการ, ๒๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^๘สัมภาษณ์ นางมยุรี กิตติม่อง,พนักงานทั่วไป, ๑๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^๙สัมภาษณ์ นางเพียงจันทร์ เตจ๊ะ ,พยาบาลเทคนิคชำนาญาน , ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๐}สัมภาษณ์ นางจินตนา ฝ่ายธิพล , ผู้รับบริการ, ๒๒ กันยายน ๒๕๕๗.

ให้บริการแบบองค์รวมโดยยึดหลักมาตรฐานของวิชาชีพ ที่มีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ ครอบคลุม มีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านอาคารสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ต่างๆ มีการนำเทคนิคใหม่ๆ ความรู้ ประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดรวมถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีการทำงานเป็นทีม ร่วมมือกันทำงาน ทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนมีระบบติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยึดหลักคุณธรรม ซึ่งทรัพยากรเรื่องคนต้องพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดทั้งด้านความคิดการปฏิบัติ เพราะมาจากใจซึ่งลงทุนน้อยสุดแต่ได้กำไรคุ้มค่ามากที่สุดการใช้งบประมาณ ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่าต่อการให้บริการ ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนเห็นคุณค่าของทรัพยากรที่นำสิ่งที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้ใหม่ อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ จึงจะสามารถบ่งบอกได้ว่าการให้บริการประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

๔.๓ การประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหารธรรมในการให้บริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน

๔.๓.๑ ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพรหมวิหารธรรม ด้านความคุ้มค่า

ประเด็นด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไป หมายถึงการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็วมีคุณภาพคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงินคนอุปกรณ์และเวลาทั้งนี้ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้และสามารถวัดได้โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้ากระบวนการหรือผลผลิตที่ออกมาโดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างประกอบกันนั้น ประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่นการใช้ทรัพยากรทั้งเงินคนวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

๑) การให้บริการด้านความคุ้มค่าในงานแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ตามหลักพรหมวิหารธรรม ด้านเมตตา

เมตตาในด้านความคุ้มค่านั้นเป็นความคิดที่จะกระทำกิจกรรมต่างๆอย่างประหยัดคุ้มค่า คุ้มทุนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในแง่ของความประหยัด คุ้มค่า คุ้มทุน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวว่า

“...เจ้าหน้าที่มีความสามารถ มีความรู้และปฏิบัติหน้าที่ตามกระบวนการที่ดีและถูกต้อง รวมถึงปิดไฟเมื่อเลิกใช้งาน การใช้เครื่องมืออุปกรณ์อย่างถูกวิธี ทำนุบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ อย่างสม่ำเสมอ หมั่นตรวจเช็คสำรวจชุดผู้รับบริการ ซ่อมแซมเมื่อชำรุด อีกทั้งใช้วัสดุดิบอย่างคุ้มค่า และประหยัด^{๑๑} มีการปรับปรุงสถานที่ ดูแลความสะอาดและด้วยโครงสร้างเดิมมีลักษณะคลาสสิกอยู่แล้วทำให้เป็นต้นแบบที่ดีมาก มีบรรยากาศสบายๆเพียงแต่ช่วยกันบำรุงรักษาสถานที่ ของเครื่องใช้ให้นานเท่าที่ทำได้^{๑๒} ซึ่งความสุขเกิดจากการมีทรัพยากร สุขเกิดจากการใช้จ่ายทรัพยากรเพื่อการบริโภค

^{๑๑}สัมภาษณ์ นายพันธุ์ศักดิ์ ปัญญา , ผู้รับบริการ, ๒๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๒}สัมภาษณ์ นางเทียมนิล ชันทอง ,พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ , ๒๑ กันยายน ๒๕๕๗.

ความสุขเกิดจากการไม่เป็นหนี้และมีความสุขเกิดจากการทำงานที่ปราศจากโทษ^{๑๓} ส่วนด้านคนใช้สอนให้เขาดูแลสุขภาพแบบองค์รวม โดยใช้หลักสมดุลธรรมชาติคือมาครั้งเดียว สอนให้เขาช่วยเหลือตนเองได้ ไม่ต้องกลับมาอีกเช่นออกกำลังกายอบสมุนไพรเอง ธรรมะ คิดบวก เป็นต้น.^{๑๔} อีกทั้งมีการใช้ครุภัณฑ์บางรายการร่วมกัน วางแผนการใช้งบประมาณให้เหมาะสมเช่น น้ำดื่ม วัสดุสำนักงาน^{๑๕} เสื้อผ้าที่ชำรุด แต่ยังใช้ได้ช่วยกันนำมาซ่อมแซม^{๑๖} ตลอดจนมีบรรยากาศในการทำงานดูแจ่มใส มิมิตรไมตรีต่อกัน ไม่เกี่ยงกันทำงาน ถ้าทุกคนทำงานร่วมกันนำหลักเมตตา มาใช้ประสิทธิภาพที่มาจากงานจะมีความสุขกันถ้วนหน้า^{๑๗}

จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญสะท้อนให้เห็นว่าประสิทธิภาพในแง่ของความประหยัด คุ่มค่า คุ่มทุน เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ มีความรู้และปฏิบัติหน้าที่ตามกระบวนการที่ดี ซึ่งทรัพยากรเรื่องคนต้องพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดทั้งด้านความคิด การปฏิบัติ เพราะมาจากใจซึ่งลงทุนน้อยสุดแต่ได้กำไรคุ่มค่ามากที่สุด ปลุกพลังยักษ์หลับ ให้ออกมาทำงานครับ โดยที่คิดว่า ๑.เราจะพัฒนาศักยภาพคนทำงานว่า สามารถทำได้เต็มร้อยได้อย่างไร ๒.พัฒนาแนวคิดเชิงบวก เสริมสร้างพลังการทำงานเป็นทีม ส่วนด้านคนใช้ สอนให้เขาดูแลสุขภาพแบบองค์รวม โดยใช้หลักสมดุลธรรมชาติคือมาครั้งเดียว สอนให้เขาช่วยเหลือตนเองได้ ไม่ต้องกลับมาอีกเช่นออกกำลังกายอบสมุนไพรเอง ธรรมะ คิดบวก เป็นต้นและ การใช้เครื่องมืออุปกรณ์อย่างถูกวิธี ทำนุบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้อย่างสม่ำเสมอ หมั่นตรวจเช็คสำรวจชุดผู้รับบริการ ซ่อมแซมเมื่อชำรุด อีกทั้งใช้วัตถุดิบอย่างคุ่มค่าและประหยัดมีการใช้ครุภัณฑ์บางรายการร่วมกัน วางแผนการใช้งบประมาณให้เหมาะสมเช่น น้ำดื่ม วัสดุสำนักงานปรับปรุงสถานที่ ดูแลความสะดวก ตามโครงสร้างเดิม มีลักษณะคลาสสิกอยู่แล้วทำให้เป็นต้นทุนที่ดีมาก มีบรรยากาศสบายๆเพียงแค่ช่วยกันบำรุงรักษาสถานที่ของเครื่องใช้ให้ได้นานเท่าที่ทำได้รวมถึงปิดไฟเมื่อเลิกใช้งาน อันรวมถึงการบริการต้องบริหารเวลา ควรกำหนดระยะเวลาการรักษาได้อย่างพอดี ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัดและคุ่มค่า ตลอดจนการเสริมสร้างสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการประหยัดขององค์กร

๒) การให้บริการด้านความคุ่มค่าในงานแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ตามหลักพรหมวิหารธรรม ด้านกรุณา

กรุณาในด้านความคุ่มค่านั้นเป็นการลงมือกระทำกิจกรรมต่างๆอย่างประหยัดคุ่มค่าคุ่มทุนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการหลักกรุณาในแง่ของการให้บริการเพื่อความคุ่มค่า เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวว่า

“...การทำน้ายาแช่เท้าโดยใช้สมุนไพรที่เหลือจากการอบไอน้ำสมุนไพร เกือบจากการทับหม้อเกลือและผลหมากรากไม้ที่ปลูกไว้ในสวนสมุนไพรเพื่อเป็นการลดต้นทุนและนำเอาวัตถุดิบที่มีอยู่มา

^{๑๓} สัมภาษณ์ พระครูสิริสุตาทิมนต์,เจ้าคณะอำเภอทุ่งหัวช้าง, ๑๖ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๔} สัมภาษณ์ คนเดียวกันกับ๖๙.

^{๑๕} สัมภาษณ์นายเอกชัย ชัยยาทา ,นักวิชาการสาธารณสุข,๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๖} สัมภาษณ์ นางอัจฉรา แสนสองแคว ,ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย, ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๗} สัมภาษณ์ นางจันทร์จิรา พอใจ ,ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย, ๑ กันยายน ๒๕๕๗.

ประยุกต์ใช้ให้ประสิทธิภาพมากที่สุดตลอดจนช่วยกันใช้น้ำ ใช้ไฟอย่างประหยัดโดยปิดน้ำ ปิดไฟ แอร์ ทุกครั้งที่ไม่ใช้งาน หรือเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน อีกทั้งมีการทำน้ำดื่มสมุนไพรสำหรับ บริการ เช่น น้ำใบเตย น้ำตะไคร้ น้ำมะตูม แก่ผู้รับบริการ...”^{๑๘}

“...บุคลากรในหน่วยงานรู้จักรักษาและดูแลอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีการตรวจสอบ ความพร้อมใช้อย่างต่อเนื่อง ส่งซ่อมเมื่อเกิดการชำรุดเสียหาย และเราก็ต้องให้บริการโดยที่หวังให้เขา หายปวดเมื่อย ให้เขาบรรเทาจากโรค โดยที่เราต้องรู้จักใช้วัสดุอุปกรณ์ของเราให้คุ้มค่าขณะให้บริการเขาด้วย ...”^{๑๙}

“... การจัดบุคลากรที่มีศักยภาพที่ตรงกับงานและเหมาะสมตามการงานตลอดจนการนำ วัสดุจากธรรมชาติที่มีตามพื้นบ้าน หาได้ง่าย และไม่แพงมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ นี่เป็นแนวทาง ในการบริการเพื่อความคุ้มค่าอย่างง่าย ๆ ไม่ซับซ้อนแต่ได้ผลอย่างดีเยี่ยม...”^{๒๐}

“...การบริหารเวลา ความตรงต่อเวลาทำให้ภาระต่างๆที่สลับเปลี่ยนลดลงได้ เช่นถ้าเราไม่รู้จักร บริหารเวลา ให้บริการหรือนวดไปเรื่อยๆก็จะทำให้เลยเวลาเกินเวลาของผู้อื่น แล้วเราก็ต้องต่อเวลาไป เรื่อยๆทำให้หน่วยงานต้องเสียค่าน้ำ ค่าไฟค่าแอร์เพิ่มขึ้นอีกมันก็เป็นค่าบริการที่ไม่คุ้มค่าคุ้มทุน...”^{๒๑}

จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญสะท้อนให้เห็นว่าการบูรณาการหลักกรุณาในแง่ของการ ให้บริการเพื่อความคุ้มค่า เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมุ่งเน้นถึงการจัดบุคลากรที่มีศักยภาพที่ตรง กับงานและเหมาะสมตามงานตลอดจนการนำวัสดุจากธรรมชาติที่มีตามพื้นบ้าน หาได้ง่าย และไม่ แพงมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เช่นการทำนํ้ายาแช่เท้าโดยใช้สมุนไพรที่เหลือจากการอบนํ้า สมุนไพร เกือบจากการทับหม้อเกลือและผลหมากสุกที่ปลูกไว้ในสวนสมุนไพรเพื่อเป็นการลดต้นทุน และนำเอาวัตถุดิบที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ให้ประสิทธิภาพมากที่สุดตลอดจนการบริหารเวลา ความตรง ต่อเวลาทำให้ภาระต่างๆที่สลับเปลี่ยนลดลงได้ เช่นถ้าเราไม่รู้จักรบริหารเวลา ให้บริการหรือนวดไป เรื่อยๆก็จะทำให้เลยเวลาเกินเวลาของผู้อื่น แล้วเราก็ต้องต่อเวลาไปเรื่อยๆทำให้หน่วยงานต้องเสียค่า น้ำ ค่าไฟค่าแอร์เพิ่มขึ้นอีกมันก็เป็นค่าบริการที่ไม่คุ้มค่าคุ้มทุนเลยช่วยกันใช้น้ำ ใช้ไฟอย่างประหยัด โดยปิดน้ำ ปิดไฟ แอร์ ทุกครั้งที่ไม่ใช้งาน หรือเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน อีกทั้งมีการทำน้ำ ดื่มสมุนไพรสำหรับบริการ เช่น น้ำใบเตย น้ำตะไคร้ น้ำมะตูม แก่ผู้รับบริการบุคลากรในหน่วยงาน รู้จักรักษาและดูแลอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีการตรวจสอบความพร้อมใช้อย่างต่อเนื่อง ส่งซ่อม เมื่อเกิดการชำรุดเสียหาย และเราก็ต้องให้บริการโดยที่หวังให้เขาหายปวดเมื่อย ให้เขาบรรเทาจากโรค โดยที่เราต้องรู้จักใช้วัสดุอุปกรณ์ของเราให้คุ้มค่าขณะให้บริการเขาด้วยและนี่เป็นแนวทางที่ใช้หลักกรุณาใน การบริการเพื่อความคุ้มค่าอย่างง่าย ๆ ไม่ซับซ้อนแต่ได้ผลอย่างดีเยี่ยม

๓) การให้บริการด้านความคุ้มค่าในงานแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลลำพูน จังหวัด ลำพูน ตามหลักพรหมวิหารธรรม ด้านมูทิตา

มูทิตาในด้านความคําค่านั้นเป็นผลของการลงมือกระทำกิจกรรมต่างๆอย่างประหยัด คําค่าคุ้มทุนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร

^{๑๘}สัมภาษณ์ นายเกษมสันต์ วงศ์วาร, ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย, ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๙}สัมภาษณ์ นางมยุรี กิตติม่อง, พนักงานทั่วไป, ๑๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๐}สัมภาษณ์นางปณณุช อยู่จำรัส , ผู้รับบริการ, ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๑}สัมภาษณ์นายธีระภัทร ศรีภูณะ ,แพทย์แผนไทย, ๔ กันยายน ๒๕๕๗.

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการหลักมูทิตาในแง่ของการให้บริการเพื่อความคุ้มค่า เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวว่า

“...การนำเอาสิ่งของที่เหลือใช้ หรือใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่...”^{๒๒}

“...ให้มีการอบรมและพัฒนาในแนวทางการรักษาอย่างต่อเนื่อง เช่นการส่งพนักงานนวดเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่สูงยิ่งขึ้นไป เพื่อเป็นการปรับวิทยฐานะและพัฒนาศักยภาพของตนเอง อันนำมาสู่การพัฒนาบริการที่ดีสู่ประชาชน...”^{๒๓}

“...การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้รู้เกี่ยวกับการรักษาและแนวทางปฏิบัติเพิ่มขึ้น...”^{๒๔}

จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญสะท้อนให้เห็นว่าการบูรณาการหลักมูทิตาในแง่ของการให้บริการเพื่อความคุ้มค่า เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยมุ่งเน้นถึงการการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้รู้เกี่ยวกับการรักษาและแนวทางปฏิบัติต่างๆเพิ่มขึ้นให้มีการอบรมและพัฒนาในแนวทางการรักษาอย่างต่อเนื่อง เช่น การส่งพนักงานนวดเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่สูงยิ่งขึ้นไป เพื่อเป็นการปรับวิทยฐานะและพัฒนาศักยภาพของตนเอง อันนำมาสู่การพัฒนาบริการที่ดีสู่ประชาชน

๔) การให้บริการด้านความคุ้มค่าในงานแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ตามหลักพรหมวิหารธรรม ด้านอุเบกขา

อุเบกขาในด้านความคุ้มค่านั้นหมายถึงการวางแผน ไม่ได้ตอบหาผลของการลงมือกระทำกิจกรรมต่างๆอย่างประหยัดคุ้มค่าคุ้มทุนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรไม่เป็นไปตามที่เราคาดหวังไว้เมื่อได้ลงมือกระทำอย่างเต็มความสามารถแล้ว

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการหลักอุเบกขาในแง่ของการให้บริการเพื่อความคุ้มค่า เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวว่า

“... ตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีการนำเอาของที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่...”^{๒๕}

“...ร่วมมือกันทำงานเมื่อมีปัญหาช่วยกันแก้ไข รับฟังปัญหาของทุกฝ่ายด้วยใจเป็นกลาง...”^{๒๖}

“...รวบรวมวิเคราะห์ ความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและจัดสรรงบประมาณ รวมทั้งทรัพยากรให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างคุ้มค่า...”^{๒๗}

“...ใช้การทำงานเป็นทีม สร้างให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มผู้ร่วมงานจะส่งผลให้งานที่ช่วยกันคิดและทำโดยทีมงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น...”^{๒๘}

จากการสัมภาษณ์นั้นสามารถสรุปประเด็นดังกล่าวได้ว่าเป็นการใช้งบประมาณ ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่า ประหยัดต่อการให้บริการซึ่งมุ่งเน้นการส่งเสริมให้ทุกคนเห็นคุณค่า

^{๒๒} สัมภาษณ์นางสาวณัฐยาภรณ์กันทิยะ ,ผู้รับบริการ , ๔ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๓} สัมภาษณ์ นางจันทร์จิรา พอใจ ,ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย, ๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๔} สัมภาษณ์ นางสาวอาภัสสรรา ภิญโญจิตร ,ผู้ช่วยเหลือคนไข้, ๕ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๕} สัมภาษณ์ นางเพ็ญจันทร์ เตจ๊ะ ,พยาบาลเทคนิคชำนาญงาน , ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๖} สัมภาษณ์ นายเกษมสันต์ วงศ์วาร, ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย , ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๗} สัมภาษณ์ นางวิทยาภรณ์ ศรีภิรมย์,นายแพทย์เชี่ยวชาญ, ๒๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๘} สัมภาษณ์ นางปณณนุช อยู่จำรัส , ผู้รับบริการ, ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

ของทรัพยากรที่มีอยู่ มีการวางแผนจัดสรรงบประมาณและใช้งบประมาณอย่างเหมาะสม เน้นให้ประหยัด ดูแลรักษาทรัพยากรที่มีอยู่ ตลอดจนนำเอาสิ่งของที่เหลือใช้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรนั้นเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งของการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการ เพราะเป็นการลดต้นทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น ประหยัดทรัพยากรต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

๔.๓.๒ ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพรหมวิหารธรรมด้านการให้บริการ

การให้บริการที่ดีนั้นจะต้องเป็นการให้บริการที่เกิดขึ้นจากความตั้งใจจริงของผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นกระบวนการหนึ่งทางการบริหารที่จะต้องทำให้การบริการมีประสิทธิภาพและสามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงตามเป้าหมายหรือแผนงานที่วางไว้ ซึ่งการความพึงพอใจเป็นเป้าหมายหลักของการให้บริการในทุกประเภท เพื่อสร้างเป็นมาตรฐานที่ดีในการให้บริการ ในโอกาสต่อไปกระบวนการบริหารด้านการให้บริการนั้นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดผลลัพธ์หรือประสิทธิผลในการให้บริการ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑) การให้บริการงานแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ตามหลักพรหมวิหารธรรม ด้านเมตตา

เมตตาในด้านการให้บริการนั้นเป็นความคิดที่จะกระทำกิจกรรมต่างๆ เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดต่อองค์กร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการหลักเมตตาในแง่ของการให้บริการ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวว่า

“...ให้บริการทุกระดับและเสริมการบริการแบบใหม่ให้ดูหลากหลายขึ้น มีการติดต่อสอบถามและติดตามผล เพื่อเป็นแนวทางการรักษาต่อไป ตลอดจนมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้เกี่ยวกับการรักษา แนวทางการปฏิบัติต่างๆ เพิ่มขึ้น...”^{๒๙}

“...มีการจัดลำดับความสำคัญของงานและความเร่งด่วน เพื่อให้บริหารจัดการงานได้อย่างเป็นระบบ เป็นขั้นเป็นตอน คิดดี ทำดี มองโลกในแง่ดีและมีความสามัคคี...”^{๓๐}

“...รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย เรียงความสำคัญของงานตามลำดับก่อนหลัง บริหารเวลาและปริมาณงานที่ทำให้เหมาะสม ใช้นคน ใช้งานให้ถูกต้อง...”^{๓๑}

“...การเมตตาเป็นสิ่งที่พึงระลึกเพื่อการปรารถนาให้ผู้อื่นนั้นพ้นทุกข์ โรคภัยจากความลำบากในการทำงาน...”^{๓๒}

“...ใช้หลักเอาใจเขามาใส่ใจเรา トラバไตที่เราต้องการความรัก ความเมตตาปรารถนาดีจากคนอื่น เราก็ควรมีให้คนอื่นเช่นกัน...”^{๓๓}

^{๒๙} สัมภาษณ์ นางสาวอภัสรสา ภิญโญจิตร ,ผู้ช่วยเหลือคนไข้, ๕ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๓๐} สัมภาษณ์ นายเอกชัย ชัยยาทา ,นักวิชาการสาธารณสุข, ๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๓๑} สัมภาษณ์ นางเพ็ญจันทร์ เตจ๊ะ ,พยาบาลเทคนิคชำนาญงาน , ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๓๒} สัมภาษณ์ นายธีระภัทร ศรีฤกษ์ ,แพทย์แผนไทย, ๔ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๓๓} สัมภาษณ์ นายเอกชัย ชัยยาทา ,นักวิชาการสาธารณสุข, ๑ กันยายน ๒๕๕๗.

“...ทำโดยการเผื่อใจให้ผู้อื่น ยอมรับในข้อบกพร่องและมีความรักต่อผู้ร่วมงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในสังคมการทำงาน เกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร...”^{๓๔}

“...ผู้รับบริการได้รับความสุขในการนัดและการไว้วางใจจากเจ้าหน้าที่...”^{๓๕}

“...เมตตานี้เป็นสิ่งสำคัญนะ เราต้องปฏิบัติตัวกับเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจก่อน เอาใจเขามาใส่ใจเราตลอดเวลาที่นั่นแหละ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันต่อเพื่อนร่วมงานด้วย ทุกคนจะเสมอภาคกัน...”^{๓๖}

จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญสะท้อนให้เห็นว่า การบูรณาการด้านความเมตตาเพื่อการปฏิบัติงานการให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงการประยุกต์ด้านความเมตตาเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่ามีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ปฏิบัติตัวกับเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ คอยช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน สร้างกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ มีการให้ความรัก ความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงานทั้งต่อหน้าและลับหลัง เพื่อให้เขาได้รับความสุข และประสบประโยชน์ทั่วหน้ากัน ประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีนั้นจะต้องเกิดมาจากการให้บริการด้วยใจ หรือ Smile Service เป็นการให้บริการด้วยการใส่ใจในทุกรายละเอียดของการให้บริการ ความเมตตาก็เช่นกันที่ถือได้ว่าเป็นการให้บริการด้วยใจอย่างหนึ่ง สามารถที่จะนำหลักเมตตา มาเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการได้ เพื่อสร้างศักยภาพที่ดีขององค์กรในงานด้านการให้บริการได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ความเมตตานี้เป็นการให้ความรักความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงาน คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการได้ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...เราต้องเผื่อใจให้ผู้อื่นด้วยนะ ยอมรับในข้อบกพร่องของเขาแล้วก็ให้กำลังใจ พี่ว่าสำคัญนะเรื่องกำลังใจนี้ มันเป็นที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ดีทีเดียว ให้กำลังใจเขามันก็เป็นเมตตานะแหละ อันเดียวกัน เมื่อมีแรงจูงใจกำลังใจที่ดีแล้วจะเป็นไรละ การทำงานก็จะดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น ใครได้รับประโยชน์ ก็ผู้มาใช้บริการนั่นแหละได้รับประโยชน์...”^{๓๗}

ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า เมตตาเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยเฉพาะเพื่อนร่วมงานที่ต้องมีความจริงใจในการปฏิบัติงานต่อกัน

๒) การให้บริการงานแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ตามหลักพรหมวิหาร ๔ ด้านกรุณา

กรุณาในด้านการให้บริการนั้นเป็นการลงมือกระทำกิจกรรมต่างๆเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดต่อองค์กร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการหลักกรุณาในแง่ของการให้บริการ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวว่า

^{๓๔} สัมภาษณ์ นางปณณช อยู่จำรัส , ผู้รับบริการ, ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๓๕} สัมภาษณ์ นางอัจฉรา แสนสองแคว, ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย, ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๓๖} สัมภาษณ์ นายพันธุ์ศักดิ์ ปัญญา , ผู้รับบริการ, ๒๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๓๗} สัมภาษณ์ คนเดียวกันกับ ๓๕.

“...งานบริการแพทย์แผนไทยเป็นการช่วยให้ผู้รับบริการพ้นจากทุกข์จากอาการเจ็บป่วย และส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อความกรุณาถือเป็นพื้นฐานของจิตใต้สำนึกที่ต้องปลูกฝังให้บังเกิดขึ้นในจิตใจของผู้ปฏิบัติงานเลยนะ ซึ่งเป็นเป้าหมายของงานแพทย์แผนไทยด้วย อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการพ้นจากทุกข์นั้นได้...”^{๓๘}

“...การดูแลผู้ป่วยตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ใจใส่ในการให้บริการเห็นอกเห็นใจ ประารถนาให้เขาหายจากโรคนั้นๆ...”^{๓๙}

“...ในมุมมองคิดว่าเป็นการตรวจรักษาผู้ป่วยอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ติดตามผลการรักษาอย่างใกล้ชิดและเอาใจใส่เหมือนญาติของเราเอง...”^{๔๐}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่าการบูรณาการหลักกรุณาในแง่ของการให้บริการ เป็นไปในทิศทางเดียวกันที่มุ่งเน้นงานบริการแพทย์แผนไทยเป็นการช่วยให้ผู้รับบริการพ้นจากทุกข์จากอาการเจ็บป่วยและส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี ดังนั้นความกรุณาถือเป็นพื้นฐานของจิตใต้สำนึกที่ต้องปลูกฝังให้บังเกิดขึ้นในจิตใจของผู้ปฏิบัติงานการดูแลผู้ป่วยตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ใจใส่ในการให้บริการเห็นอกเห็นใจ ประารถนาให้เขาหายจากโรคนั้นๆ ด้วยให้การตรวจรักษาผู้ป่วยอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ติดตามผลการรักษาอย่างใกล้ชิดและเอาใจใส่เหมือนญาติของเราเอง ซึ่งเป็นเป้าหมายของงานแพทย์แผนไทยด้วย อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการพ้นจากทุกข์นั้นได้

๓) การให้บริการงานแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ตามหลักพรหมวิหารธรรม ด้านมุทิตา

มุทิตาในด้านการให้บริการนั้นเป็นผลของการลงมือกระทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการหลักมุทิตาในแง่ของการให้บริการ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวว่า

“...วิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการในเรื่องความต้องการเพื่อนำมาวางแผนการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการจัดบุคลากรที่มีศักยภาพที่ตรงกับงานและเหมาะสมตามการงาน...”^{๔๑}

“...การส่งเสริมให้พนักงานมีความสุข ภาคภูมิใจจากการแสดงความยินดี เมื่อผลงานดีหรือได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ ไปนั่นเอง...”^{๔๒}

“...การปรารถนาให้ผู้อื่นได้รับบริการที่ดี เกิดการยอมรับทำให้เกิดความยินดี มีกำลังใจในการทำงานเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง...”^{๔๓}

^{๓๘} สัมภาษณ์นางสาวณัฐยาภรณ์กันทิยะ ,ผู้รับบริการ , ๔ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๓๙} สัมภาษณ์ นางจันทร์จิรา พอใจ ,ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย, ๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๔๐} สัมภาษณ์ นายเกษมสันต์ วงศ์วาร, ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย , ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๔๑} สัมภาษณ์ นางอัจฉรา แสนสองแคว ,ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย, ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๔๒} สัมภาษณ์ นางวิทยาภรณ์ ศรีภิรมย์,นายแพทย์เชี่ยวชาญ, ๒๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๔๓} สัมภาษณ์นายธีระภัทร ศรีภูณะ ,แพทย์แผนไทย, ๔ กันยายน ๒๕๕๗.

“...การให้รักษาทุกระดับและเสริมการบริการแบบใหม่ให้ดูหลากหลายขึ้น มีการติดต่อสอบถามและติดตามผลเพื่อเป็นแนวทางการรักษาต่อไป...”^{๔๔}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่าการบูรณาการหลักภูมิปัญญาในแง่ของการให้บริการ เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยมุ่งเน้นการให้รักษาทุกระดับและเสริมการบริการแบบใหม่ให้ดูหลากหลายขึ้น มีการวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการในเรื่องความต้องการเพื่อนำมาวางแผนการให้บริการ มีการติดต่อสอบถามและติดตามผลเพื่อเป็นแนวทางการรักษาและ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการจัดบุคลากรที่มีศักยภาพที่ตรงกับงานและเหมาะสมตามการงาน การส่งเสริมให้พนักงานมีความสุข ภาควิชาการจากการแสดงความยินดี เมื่อผลงานดีหรือได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆไปนั่นเอง

๔) การให้บริการงานแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ตามหลักพรหมวิหาร ๔ ด้านอุเบกขา

อุเบกขาในด้านความคุ้มค่านี้หมายถึงการวางแผน ไม่ได้ตอบหาผลของการลงมือกระทำกิจกรรมต่างๆเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรไม่เป็นไปตามที่เราคาดหวังไว้เมื่อได้ลงมือกระทำอย่างเต็มความสามารถแล้ว

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการหลักอุเบกขาในแง่ของการให้บริการ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวว่า

“...การมีขันติ การอดทน อดกลั้นในการร่วมงานกับผู้อื่น ไม่ซ้ำเติมเพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด เป็นกำลังใจซึ่งกันและกัน ให้อภัยกันนั้นเป็นสิ่งที่ช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จดังที่เราคาดหวังไว้นะ...”^{๔๕}

“...มีการจัดลำดับความสำคัญของงานและความเร่งด่วน เพื่อให้บริหารจัดการงานได้อย่างเป็นระบบ เป็นขั้นเป็นตอน คิดดี ทำดี มองโลกในแง่ดีและมีความสามัคคี...”^{๔๖}

“...เราให้บริการเนี่ยเราต้องทำตัวให้เป็นกลางนะ ไม่เลือกปฏิบัติต่อใครเป็นพิเศษ ให้ความยุติธรรมแก่ทุกคน ทุกคนก็คนเหมือนกันจะเลือกปฏิบัติไปทำไม ไข้ไหม ยุติธรรมนะดีแล้ว มันก็เป็นอุเบกขาอย่างหนึ่ง คือเป็นกลางๆ...”^{๔๗}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานที่มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มท้นนั้นจะต้องยึดหลักของกระบวนการบริหารงานที่ดี มีขั้นตอนในการทำงาน การให้บริการ มีการวางแผนงานที่ดีมีการบริการที่ทั่วถึงครอบคลุม ตลอดจนมีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านอาคารสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ต่างๆ มีการนำเทคนิคใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ บุคลากรจำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้มีประสบการณ์ ทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดองค์กรมีความสามัคคีร่วมมือร่วมใจกัน ทำงานเป็นทีม รวมถึงมีระบบการติดตาม ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารงานที่ยึดหลักคุณธรรม มีใจเป็นกลางในการตัดสินใจปัญหาต่างๆ

^{๔๔} สัมภาษณ์ นางทิพวรรณ กันทะอุโมงค์, ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย, ๑๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๔๕} สัมภาษณ์ นางอัจฉรา แสนสองแคว, ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย, ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๔๖} สัมภาษณ์นายเอกชัย ชัยยาทา, นักวิชาการสาธารณสุข, ๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๔๗} สัมภาษณ์ นายเกษมสันต์ วงศ์วาร, ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย, ๖ กันยายน ๒๕๕๗.

๔.๓.๓.ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพรหมวิหารธรรมด้านความพึงพอใจ

ประสิทธิภาพในแง่มุมของผลลัพธ์ ได้แก่ความพึงพอใจจากการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็ นผลลัพธ์ในขั้นสุดท้ายของการให้บริการทุกประเภทที่ต้องมีความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจึงจะ สามารถบ่งบอกได้ว่าการให้บริการประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพและจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ ข้อมูลที่สำคัญพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในแง่ของความพึงพอใจนั้น หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรม พฤติกรรม หรือการปฏิบัติของบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและ ความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับที่สามารถสัมผัสได้ด้วยความรู้สึก โดยมุ่งเน้นคุณภาพและ ประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

๑)การให้บริการด้านความพึงพอใจในงานแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ตามหลักพรหมวิหารธรรม ด้านเมตตา

เมตตาในการให้บริการด้านความพึงพอใจนั้นเป็นความคิดที่จะกระทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์กร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการหลักเมตตา ในแง่ของการสร้างความพึงพอใจ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวว่า

“...การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการทั้งเรื่องของระยะเวลาและมีคุณภาพทั้ง ด้านบริการและการรักษาทางคลินิก...”^{๔๘}

“...การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ มีการเตรียมพร้อมและมีความชำนาญในการ ปฏิบัติงาน เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ การบริการให้มีการประเมินเป็นระยะ การบริการที่ คล่องตัว เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการและเป็นกันเอง...”^{๔๙}

“...ตามความเข้าใจนะคิดว่า การคิดดี ทำดี มองโลกในแง่ดีและมีความสามัคคี นั้นจะช่วยให้ ผู้รับบริการมีความสุข แล้วจะเกิดความพึงพอใจตามมาเอง...”^{๕๐}

“...ความสนใจ ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ โดยใช้ความรู้ความสามารถทักษะในการ ให้บริการอย่างเต็มความสามารถของตนเอง...”^{๕๑}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่าการบูรณาการหลักเมตตาในแง่ของการสร้างความพึงพอใจ เป็นไปในทิศทางเดียวกันที่มุ่งเน้นการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการทั้งเรื่องของ ระยะเวลาและมีคุณภาพทั้งด้านบริการและการรักษาทางคลินิก รวมทั้งการบริการดูแลอย่างเป็นมิตร และให้ความรู้พร้อมทั้งคำแนะนำต่างๆทั้งก่อนและหลัง ซึ่งการให้บริการเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจ ให้ตัวผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีการเตรียมพร้อมและ การบริการที่คล่องตัว เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการและเป็นกันเอง มีความสนใจ มีความชำนาญในการ ปฏิบัติงาน เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ มีการประเมินเป็นระยะ โดยใช้ความรู้ ความสามารถทักษะในการให้บริการอย่างเต็มความสามารถของตนเอง

^{๔๘}สัมภาษณ์ นางปทุมยงษ์ อยู่จำรัส , ผู้รับบริการ, ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๔๙}สัมภาษณ์นางสาวณัฐยาภรณ์กันทิยะ , ผู้รับบริการ, ๔ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๕๐}สัมภาษณ์ นางเพียงจันทร์ เตจ๊ะ , พยาบาลเทคนิคชำนาญงาน , ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๕๑}สัมภาษณ์ นายพันธุ์ศักดิ์ ปัญญา , ผู้รับบริการ, ๒๒ กันยายน ๒๕๕๗.

๒) การให้บริการด้านความพึงพอใจในงานแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ตามหลักพรหมวิหารธรรม ด้านกรุณา

กรุณาในการให้บริการด้านความพึงพอใจนั้นเป็นการลงมือกระทำกิจกรรมต่างๆเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์กร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการหลักกรุณาในแง่ของการสร้างความพึงพอใจ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวว่า

“...สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ ให้บริการโดยยึดหลักHumanizations บริการภายใต้จิตกุศล จิตบริการ มีมนุษยสัมพันธ์...”^{๕๒}

“...ความกรุณาแม้เพียงคิดสงสารจะช่วยเหลือเขาก็ได้ชื่อว่าเป็นความกรุณาแล้วแหละ ให้คำปรึกษาเขาและช่วยแก้ไขปัญหาก็ แบ่งปันน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นก็เป็นกรุณาเช่นกัน...”^{๕๓}

“...ความกรุณาต่อผู้รับบริการด้วยความอ่อนโยน ให้การบริการที่จริงใจ ใส่ใจในการบริการ การให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษา การช่วยเหลือแก้ไขปัญหามากมาย ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมา...”^{๕๔}

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่าการบูรณาการหลักกรุณาในแง่ของการสร้างความพึงพอใจ เป็นไปในทิศทางเดียวกันว่าความกรุณาแม้เพียงคิดสงสารจะช่วยเหลือเขาก็ได้ชื่อว่าเป็นความกรุณาแล้ว การให้คำปรึกษาการให้คำแนะนำ เขาและช่วยเหลือแก้ไขปัญหามากมายให้ แบ่งปันน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นก็เป็นกรุณาความกรุณาต่อผู้รับบริการด้วยความอ่อนโยน ให้การบริการที่จริงใจ ใส่ใจในการบริการ พร้อมทั้งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ ให้บริการโดยยึดหลัก Humanizations บริการภายใต้จิตกุศล จิตบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมา

๓) การให้บริการด้านความพึงพอใจในงานแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ตามหลักพรหมวิหารธรรม ด้านมูทิตา

มูทิตาในการให้บริการด้านความพึงพอใจนั้นเป็นผลของการลงมือกระทำกิจกรรมต่างๆเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์กร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการหลักมูทิตาในแง่ของการสร้างความพึงพอใจ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวว่า

“...มีการสอบถามความพึงใจหลังรับบริการ มีการถามเชิงบวกว่าหากจะให้บริการที่ดีกว่าเดิมอีกควรเพิ่มประเด็นใด สอบถามความประสงค์ของลูกค้า และจัดบริการให้ได้ใกล้เคียงมากที่สุด...”^{๕๕}

“...สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการทั้งเรื่องของระยะเวลาและมีคุณภาพทั้งด้านบริการและการรักษาทางคลินิก...”^{๕๖}

^{๕๒} สัมภาษณ์ นางจำเรียง อุดราหรรรัตน์ ,พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ , ๒๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๕๓} สัมภาษณ์นางสาวณัฐยาภรณ์กันทิยะ ,ผู้รับบริการ , ๔ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๕๔} สัมภาษณ์ นางวิทยาภรณ์ ศรีภิรมย์,นายแพทย์เชี่ยวชาญ, ๒๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๕๕} สัมภาษณ์ นายสมฤทธิ อุดรศักดิ์ , เกสเซอร์ชำนาญการ, ๒๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๕๖} สัมภาษณ์ นางปณณนุช อยู่จำรัส , ผู้รับบริการ, ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

“...การที่เราแสดงความยินดีชื่นชมกันทั้งต่อหน้าและลับหลังและนำมาเป็นแบบอย่างในสิ่งที่ดีของเขา เอามามาปรับปรุงตนเองและงานที่ตัวเองทำ...”^{๕๗}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่าการบูรณาการหลักภูมิปัญญาในแง่ของการสร้างความพึงพอใจเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีการสอบถามความพึงพอใจหลังรับบริการ มีการถามเชิงบวกว่าหากจะให้บริการที่ดีกว่าเดิมอีกควรเพิ่มประเด็นใด สอบถามความประสงค์ของลูกค้า และจัดบริการให้ได้ใกล้เคียงมากที่สุดสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการทั้งเรื่องของระยะเวลาและคุณภาพทั้งด้านบริการและการรักษาทางคลินิก ตลอดจนการที่เราแสดงความยินดีชื่นชมกันทั้งต่อหน้าและลับหลังและนำมาเป็นแบบอย่างในสิ่งที่ดีของเขา เอามามาปรับปรุงตนเองและงานที่ตัวเองทำนั้นเป็นการบูรณาการเอาหลักภูมิปัญญาใช้ในการสร้างความพึงพอใจก็เป็นอย่างดี

๔) การให้บริการด้านความพึงพอใจในงานแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ตามหลักพรหมวิหารธรรม ด้านอุเบกขา

อุเบกขาในการให้บริการด้านความพึงพอใจนั้นหมายถึงการวางเฉย ไม่ได้ตอบหากผลของการลงมือกระทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์กรไม่เป็นไปตามที่เราคาดหวังไว้เมื่อได้ลงมือกระทำอย่างเต็มความสามารถแล้ว

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการหลักอุเบกขาในแง่ของการสร้างความพึงพอใจ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวว่า

“...ในมุมมองนะอุเบกขาในการสร้างความพึงพอใจนั้นคือการทำให้เป็นกลาง การวางเฉย เมื่อเห็นผู้ร่วมงานปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ ไม่เป็นที่พึงพอใจ จะต้องวางเฉยไม่ยินดี ยินร้าย ถ้าเราปล่อยวางได้ก็จะทำให้ใจเรานิ่ง...”^{๕๘}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่าการบูรณาการหลักอุเบกขาในแง่ของการสร้างความพึงพอใจเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยมีมุมมองนะอุเบกขาในการสร้างความพึงพอใจนั้นคือการทำให้เป็นกลาง การวางเฉย เมื่อเห็นผู้ร่วมงานปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ ไม่เป็นที่พึงพอใจ จะต้องวางเฉยไม่ยินดี ยินร้าย ถ้าเราปล่อยวางได้ก็จะทำให้ใจเรานิ่งมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา ให้บริการดูญาติมิตรของเรา

จากที่สัมภาษณ์มานั้นสามารถสรุปประเด็นดังกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในแง่ของความพึงพอใจในหน่วยงานนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการให้บริการ กิจกรรมที่กระทำตลอดจนพฤติกรรมที่ผู้ให้บริการได้แสดงออกมาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการนั้น ซึ่งการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในบริการ เป็นกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้นๆ อย่างยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจ ให้บริการอย่างรวดเร็วด้วยความเต็มใจ มีกิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี มีความกระตือรือร้น ในการบริการแก่ประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับความหมายที่ว่าบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องใจประชาชนรองขอ

^{๕๗} สัมภาษณ์ นางเพ็ญจันทร์ เตจ๊ะ ,พยาบาลเทคนิคชำนาญงาน , ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๕๘} สัมภาษณ์ นางจินตนา ฝ่ายรพช , ผู้รับบริการ, ๒๒ กันยายน ๒๕๕๗.

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีใจผูกพัน

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้น ในการบริการให้บริการมากกว่าประชาชนคาดหวัง

๔.๓.๔ การประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหารธรรมในการปฏิบัติงาน

๑)จากการประยุกต์ด้านความเมตตาเพื่อการปฏิบัติงานการให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงการประยุกต์ด้านความเมตตาเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่ามีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ปฏิบัติตัวกับเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ คอยช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน สร้างกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ มีการให้ความรัก ความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงานทั้งต่อหน้าและลับหลัง เพื่อให้เขาได้รับความสุข และประสบประโยชน์ทั่วหน้ากัน ประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดั่งนั้นจะต้องเกิดมาจากการให้บริการด้วยใจ หรือ Smile Service เป็นการให้บริการด้วยการใส่ใจในทุกรายละเอียดของการให้บริการ ความเมตตาที่เช่นกันที่ถือได้ว่าเป็นการให้บริการด้วยใจอย่างหนึ่ง สามารถที่จะนำหลักเมตตา มาเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการได้ เพื่อสร้างศักยภาพที่ดีขององค์กรในงานด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ความเมตตานี้เป็นการให้ความรักความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงาน คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการได้ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า เมตตาเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยเฉพาะเพื่อนร่วมงานที่ต้องมีความจริงใจในการปฏิบัติงานต่อกัน ซึ่งความจริงใจนั้นจะนำมาซึ่งความรักความสามัคคีในการทำงาน การเอาใจเขามาใส่ใจเราก็เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งเสริมความมีเมตตาในแง่ของความรู้สึกนึกคิดของเราเมื่อเราเป็นอย่างเขาแล้วเราจะรู้สึกอย่างไร หากเพื่อนร่วมงานได้รับความทุกข์ เขาจะรู้สึกอย่างไร และหากเป็นเรา เราก็จะรู้สึกอย่างไร สิ่งเหล่านี้คือการพิจารณาเอาใจเขามาใส่ใจเราเพื่อให้เกิดความรู้สึกเมตตาต่องานเพื่อนร่วมงาน ซึ่งในงานด้านการให้บริการย่อมมีทั้งความสุขและความทุกข์ ผู้รับบริการไม่ได้เหมือนกันทุกคนไป บางคนมาใช้บริการด้วยความเจ็บป่วยอย่างแท้จริง มีความทุกข์อย่างแท้จริง แต่บางคนอาจไม่ได้เจ็บป่วยมากมายแต่อยากมาใช้บริการเพื่อผ่อนคลาย โดยเฉพาะงานการนวดที่ต้องให้ความสามารถพิเศษในการให้บริการ หากนวดไม่ถูกใจ ผู้รับบริการก็อาจได้รับคำติเตียนได้ ซึ่งผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกันก็ต้องทำความเข้าใจในสภาวะทางอารมณ์ของผู้ที่ถูกติเตียนด้วยว่าจะเป็นอย่างเช่นใด และถ้าหากเป็นเราที่ถูกติเตียนบ้างจะเป็นเช่นใด หากคิดได้เช่นนี้แล้ว ความเมตตาต่องานก็จะเกิดขึ้นทันที การให้กำลังใจในการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานก็จะเกิดขึ้น กลายเป็นความรักความสามัคคีในการทำงานร่วมกันและพร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุงหรือให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...ต้องเผื่อใจให้ผู้อื่น ยอมรับในข้อบกพร่องของเขาแล้วก็ให้กำลังใจ พี่ว่าสำคัญนะเรื่องกำลังใจนี้ มันเป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ดีทีเดียว ให้กำลังใจเขามันก็เป็นเมตตาแหละ

อันเดียวกัน เมื่อมีแรงจูงใจกำลังใจที่ดีแล้วจะเป็นไรละ การทำงานก็จะดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น ใครได้รับประโยชน์ ก็ผู้มาใช้บริการนั่นแหละได้รับประโยชน์...”^{๕๙}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การเสริมสร้างกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานนั้นถือได้ว่าเป็นเมตตาเช่นกัน เพราะเกิดขึ้นมาจากความรักความสงสารแล้วจึงกลายเป็นการให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการให้บริการที่ถือได้ว่าเป็นงานที่ไม่สามารถคาดเดาผู้ใช้บริการได้ว่าจะเป็นเช่นไร เมื่อการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานแต่ยังไม่ถูกใจผู้รับบริการ ก็อาจเกิดปัญหาต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้ ความเมตตาสงสารต่อเพื่อนร่วมงานจึงเป็นสิ่งสำคัญในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการในครั้งต่อไป เมื่อมีกำลังใจที่ดีในการทำงานแล้วก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกำลังใจจากผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่เป็นกำลังใจที่สำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงาน เพียงแค่คำทักทายว่าสบายดีหรือไม่ ก็เป็นสิ่งที่กระตุ้นขวัญกำลังใจได้ดีทีเดียว การปรารภนาดีต่อผู้ร่วมงานของผู้บริหารนั้นสามารถทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพขึ้นได้ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...เมตตา เพียงแค่หัวหน้าทักทายเรา เอาแค่ว่า เป็นไง วันนี้สบายดีไหม ทำงานเหนื่อยไหม แค่นี้แหละก็ทำให้กำลังใจเราดี นี่แสดงว่าเขาเมตตาเราเหมือนกันนะ คือเอ็นดูสงสารเราด้วยนะแหละ แต่เราก็ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเราด้วย คือเมตตาคนอื่นต่อ トラバไตที่เราต้องการความรักความปรารถนาดีจากคนอื่น เราก็ควรมีให้คนอื่นเช่นกัน...”^{๖๐}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า ความเมตตานี้ไม่ได้เป็นเพียงแต่การให้ความรัก ความปรารถนาดีต่อกันเท่านั้น แต่ความเป็นห่วงเป็นใย ความเอาใจใส่ต่อผู้อื่นก็ถือได้ว่าเป็นความเมตตาเช่นกัน เพราะเพียงแค่คำถามจากผู้บริหารที่ไต่ถามสารทุกข์สุกดิบของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานนั้น ก็ถือได้ว่าเป็นการเสริมสร้างกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานได้ กำลังใจที่ดีนั้นย่อมนำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่ดีด้วย โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการให้บริการก็จะมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ปฏิบัติงานก็จะมีคามเสียสละทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างตั้งใจและจริงจัง เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ การเอาใจเขามาใส่ใจเราจึงเป็นสิ่งสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการด้วย มีความเมตตาต่อผู้อื่น ให้ความรักแก่ผู้อื่นก็เป็นการสร้างความเมตตาให้เกิดขึ้นกับจิตใจซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการได้ และที่สำคัญการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันนั้นก็เป็นการสร้างเมตตาให้เกิดขึ้นกับการทำงานร่วมกันด้วย การยึดหลักเมตตามาใช้ในการปฏิบัติงานจะทำให้ทุกคนได้รับผลของเมตตา คือความสุขในการทำงาน ความสุขที่จะให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการก็จะดีขึ้นด้วย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...บรรยากาศในการทำงานมันต้องดูแจ่มใส มีมิตรไมตรีต่อกัน ไม่เกี่ยงกันทำงาน คอยช่วยเหลือกัน อันไหนขาดอันไหนทำไม่ได้ก็อาสาช่วยเหลือกัน ถ้าทุกคนทำงานร่วมกัน ถ้ายึดหลักเมตตามาใช้ ประสิทธิภาพที่มาจากงานจะมีความสุขกันถ้วนหน้า...”^{๖๑}

^{๕๙}สัมภาษณ์ นางปทุมยงษ์ อยู่จำรัส , ผู้รับบริการ, ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๖๐}สัมภาษณ์นายเอกชัย ชัยยาทา, นักวิชาการสาธารณสุข, ๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๖๑}สัมภาษณ์ นางจันทร์จิรา พอใจ, ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย, ๑ กันยายน ๒๕๕๗.

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า ความเมตตาเป็นสิ่งที่เสริมสร้างความสุขในการทำงานร่วมกันด้วย ความเมตตาจะทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีมิตรไมตรีต่อกันก็ถือว่าเป็นการสร้างความเมตตาให้เกิดขึ้นต่อกันและกันด้วย ความเมตตาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงประสิทธิภาพในการให้บริการด้วย

กล่าวโดยสรุปแล้ว การประยุกต์ใช้หลักเมตตาเพื่อเสริมสร้างหรือพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากผู้ปฏิบัติงานร่วมกันในการเสริมสร้างความรัก ความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน เพราะการให้บริการขององค์กรนั้นจะเป็นงานที่ไม่สามารถทำได้เพียงลำพัง จำเป็นต้องอาศัยความสามัคคีของคนในองค์กรในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการร่วมกัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญตั้งแต่ผู้บริหารลงมาถึงผู้ปฏิบัติงานในระดับล่าง ความเมตตาเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องให้การช่วยเหลือผู้ที่ตกทุกข์ได้ยากเพียงอย่างเดียว แต่การให้กำลังใจ การสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานก็ถือว่าเป็นความเมตตาด้วย การให้บริการต่างๆ ต้องมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพราะผู้รับบริการจะเป็นเช่นใดไม่สามารถล่วงรู้ได้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละคนต่างก็มีมากน้อยต่างกัน การที่จะให้บริการแบบนี้แล้วให้เป็นที่พึงพอใจของทุกคนนั้นย่อมเป็นไปได้ถึงแม้ว่าจะเป็นการให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐานแล้วก็ตาม แต่การเสริมสร้างกำลังใจหรือการให้บริการด้วยใจนั้นจะเป็นสิ่งสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการได้ โดยเฉพาะการให้ขวัญกำลังใจจากผู้บริหารถือเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงออกถึงความเมตตาต่อผู้ร่วมงาน ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

๒)การประยุกต์ด้านความกรุณาเพื่อการปฏิบัติงานการให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงการประยุกต์ด้านความกรุณาเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่ามีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือการให้กำลังใจที่ดีในการทำงาน การให้คำปรึกษา คำแนะนำในการปฏิบัติงานต่างๆ แบ่งปันน้ำใจให้กับผู้ร่วมงาน พิจารณาให้ผู้ร่วมงานได้ทำงานอย่างมีความสุข รวมถึงช่วยให้ผู้รับบริการพ้นจากความทุกข์คือความเจ็บป่วยด้วย ซึ่งความกรุณานี้ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นความปรารถนาดีมากกว่าการให้ความช่วยเหลือ แต่ความกรุณาก็มีลักษณะคล้ายกับความเมตตาและสามารถประยุกต์ใช้ร่วมกันได้ ความกรุณาเป็นความปรารถนาดีในเรื่องต่างๆ ทั้งการทำงานร่วมกันและการให้บริการ ความปรารถนาดีนั้นจะส่งผลให้การบริการมีประสิทธิภาพด้วย กล่าวคือ เมื่อเรามีความกรุณาหรือปรารถนาดีให้ผู้อื่นพ้นจากความทุกข์อันเกิดจากการทำงานหรือความเจ็บป่วยแล้วนั้น ความตั้งใจจริงในการให้บริการก็จะเพิ่มขึ้นไปด้วย งานด้านการให้บริการจึงจำเป็นต้องมีความกรุณาเข้ามาเสริมเพื่อให้การบริการมีคุณภาพและสามารถปลดปล่อยความทุกข์ต่างๆ นั้นได้ ความกรุณาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในแง่ของการให้บริการด้วยความเต็มใจของผู้รับบริการ ซึ่งการบริการอาจยังไม่ประสบผลสำเร็จเกิดขึ้น แต่หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความกรุณาหรือความปรารถนาดีต่อผู้รับบริการแล้ว ความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้นในทันที โดยเฉพาะความเจ็บป่วยนั้นเป็นสิ่งที่ทุกคนทุกข์อย่างยิ่ง ไม่มีผู้ใดปรารถนาที่จะให้ผู้อื่นเป็นทุกข์อยู่เช่นนั้น ความกรุณาจึงเป็นความปรารถนาดีที่จะให้ผู้อื่นพ้นจากความทุกข์นั้น ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...งานบริการแพทย์แผนไทยเป็นการช่วยให้ผู้รับบริการพ้นจากทุกข์จากอาการเจ็บป่วย และส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี ดังนั้นพื้ความกรุณาถือเป็นพื้นฐานของจิตใต้สำนึกที่ต้องปลูก

ฝังให้บังเกิดขึ้นในจิตใจของผู้ปฏิบัติงานเลยนะ ซึ่งเป็นเป้าหมายของงานแพทย์แผนไทยด้วย อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการพ้นจากความทุกข์นั้นได้...”^{๖๒}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การช่วยให้ผู้รับบริการพ้นจากความทุกข์อันเป็นความเจ็บป่วยนั้นถือได้ว่าเป็นความกรุณาเช่นกัน เพราะก่อนที่เราจะให้ความช่วยเหลือนั้นจะต้องมีจิตใจที่เป็นกรุณา คือปรารถนาให้ผู้พ้นจากความทุกข์นั้น ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีสุขภาพที่ดี ซึ่งความกรุณานี้ต้องมีการส่งเสริมให้เป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใจของการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานทุกคน ความกรุณาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการที่จะช่วยทำให้ผู้รับบริการพ้นจากความทุกข์ได้ เป้าหมายสำคัญของการให้บริการทางด้านการแพทย์หรือการแพทย์แผนไทยนั้นคือปรารถนาให้ผู้รับบริการพ้นจากความทุกข์อันเป็นความเจ็บป่วยต่างๆ ถึงแม้จะไม่หายขาดในทันทีแต่เพียงทำให้ทุเลาลงก็ถือว่าประสบความสำเร็จในการให้บริการแล้ว ความกรุณาจึงเป็นสิ่งที่ต้องเสริมสร้างให้มีในจิตใจของผู้ให้บริการด้วย จิตใจที่มีความกรุณาต่อผู้อื่นนั้นเป็นจิตใจที่เป็นกุศล มีความปรารถนาดีต่อผู้อื่นอยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้เกิดความสุขทั้งกายและใจแก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการด้วย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...การปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุขนั้นเป็นปรารถนาจิตที่เป็นกุศลทีเดียวนะ หลังจากผู้อื่นพ้นทุกข์แล้วเขาก็จะมีความสุข เราเห็นเขาพ้นทุกข์ เราก็มีความสุขตามไปด้วย นี่แหละเป็นผลมาจากความกรุณา...”^{๖๓}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การปรารถนาให้ผู้พ้นทุกข์นั้นถือได้ว่าเป็นจิตที่เป็นกุศลด้วย ความปรารถนาอยากพ้นจากความทุกข์อันมีความเจ็บป่วยเป็นเบื้องต้นนั้นย่อมเป็นที่คาดหวังของทุกคน ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความกรุณาปรานีในการช่วยเหลือให้ผู้พ้นจากความทุกข์นั้นได้ เมื่อพ้นจากความทุกข์นั้นแล้ว ความสุขย่อมเกิดขึ้น ความพึงพอใจในการให้บริการก็ย่อมเกิดขึ้นเช่นกัน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการก็ย่อมเกิดขึ้นด้วย กล่าวคือ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพก็จะเป็นการให้บริการที่ผู้ให้บริการปรารถนาให้ผู้รับบริการพ้นจากความทุกข์ แล้วจึงตั้งใจให้บริการหรือให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ เมื่อผู้รับบริการพ้นจากความทุกข์แล้วก็จะเป็นประสิทธิผลของการให้บริการนั้นๆ ความสุขก็จะเกิดขึ้นทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ จิตอันเป็นกุศลก็จะเกิดขึ้นเพราะได้มีส่วนช่วยเหลือให้ผู้พ้นทุกข์ แม้เพียงจิตที่คิดอยู่แต่ยังไม่ได้ลงมือทำนั้นก็ถือได้ว่าเป็นจิตที่ปรารถนาอันเป็นกุศลแล้ว สิ่งเหล่านี้เป็นผลมาจากความกรุณาของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นภายในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน หรือการสร้างให้เกิดความรักความสงสารต่อผู้มารับบริการก็เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความกรุณาได้ ความสงสารเป็นบ่อเกิดของการคิดช่วยเหลือ เมื่อเห็นผู้อื่นตกทุกข์ได้ยาก ได้รับความเดือดร้อนหรือเกิดปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานแล้วเกิดความสงสารก็คิดที่จะช่วยเหลือผู้นั้นต่อ ถึงแม้ว่าการช่วยเหลือนั้นจะไม่ได้เป็นการช่วยเหลืออย่างจริงจัง แต่การช่วยเหลือแม้เพียงการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำในการปฏิบัติงานก็เป็นสิ่งที่กรุณาต่อผู้อื่นแล้ว ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

^{๖๒}สัมภาษณ์ นางบุญยงษ์ อยู่จำรัส, ผู้รับบริการ, ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๖๓}สัมภาษณ์นายธีระภัทร ศรีฤกษ์, แพทย์แผนไทย, ๔ กันยายน ๒๕๕๗.

“...ความกรุณาแม้เพียงคิดสงสารจะช่วยเหลือเขาก็ได้ชื่อว่าเป็นความกรุณาแล้วแหละ ให้คำปรึกษาเขาและช่วยแก้ไขปัญหาก็ แบ่งปันน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นก็เป็นกรุณาเช่นกัน...”^{๖๔}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า ความกรุณานั้นแม้เป็นเพียงความคิดที่จะช่วยเหลือผู้อื่นก็ถือได้ว่ามีความกรุณาภายในจิตใจแล้ว การช่วยเหลือหรือไม่นั้นเป็นเรื่องของความเมตตา ซึ่งความกรุณานั้นเป็นส่วนหนึ่งของการช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งอาจเป็นการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำก็สามารถสร้างความกรุณาให้เกิดขึ้นภายในจิตใจ ความกรุณานั้นเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความรักให้เกิดขึ้นกับผู้รับความกรุณาหรือความช่วยเหลือนั้นได้ การแบ่งปันน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานก็จะสามารถเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งงานด้านการให้บริการนั้นความกรุณาถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการด้วย ซึ่งหากไม่มีความกรุณาในการปฏิบัติงาน เพียงแต่ให้บริการไปตามหน้าที่เท่านั้น ประสิทธิภาพในการให้บริการย่อมไม่เกิดขึ้น เช่นที่กล่าวมาแล้วว่า ความกรุณานั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ เมื่อไม่มีความกรุณา การให้บริการก็จะมีประสิทธิภาพตามไปด้วย เพราะการให้บริการที่ดีนั้นต้องเป็นการให้บริการด้วยใจ ใจเอาจริงในการทำงาน และความกรุณาต่อเพื่อนร่วมงานก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน การสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้กับผู้ร่วมงานนั้นจะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพด้วย เมื่อผู้ร่วมงานประสบปัญหาในการทำงานใดๆ ก็ตาม ความกรุณาต่อผู้ร่วมงานย่อมเกิดขึ้น การให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษา การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงเป็นการประยุกต์ใช้หลักกรุณาเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...เราต้องให้กำลังใจในการทำงานกันนะ เป็นที่ปรึกษาที่ดีเมื่อเห็นเพื่อนร่วมงานมีปัญหาหรือไม่สบายใจ เมื่อมีปัญหาก็พร้อมที่จะเข้าไปช่วยเหลือทั้งด้านกำลังใจ กำลังทรัพย์ กำลังความคิดตามความสามารถของเรา อันนี้ก็เป็นความกรุณานะ คือช่วยเหลือเขาอยากให้เขาแก้ปัญหาได้...”^{๖๕}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้กำลังใจในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการให้บริการที่ต้องอาศัยกำลังใจที่ดีในการให้บริการเป็นสำคัญ เมื่อผู้ร่วมงานมีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานก็สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำและการช่วยเหลือต่างๆ ได้ การช่วยเหลือหรือการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้กับผู้อื่นนั้นก็ถือได้ว่าเป็นการประยุกต์ใช้หลักเมตตาในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการที่ต้องมีความกรุณาเป็นอย่างยิ่งในการช่วยเหลือผู้อื่น ความกรุณาเป็นพื้นฐานของการสร้างความดีให้เกิดขึ้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว ความกรุณาเป็นสิ่งที่เสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการได้เป็นอย่างดี เพราะความกรุณานั้นเป็นความปรารถนาที่ต้องการเห็นผู้อื่นพ้นจากความทุกข์ ความปรารถนาดีนั้นย่อมนำมาซึ่งความตั้งใจในการให้บริการอย่างเต็มความสามารถ ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องมีความกรุณาในจิตใจอยู่เสมอ โดยเฉพาะการให้บริการทางด้านการแพทย์ที่ต้องอาศัยทั้งความเมตตาและความกรุณาในการให้บริการ ซึ่งถือเป็นจรรยาบรรณของวิชาชีพการแพทย์และการพยาบาลด้วย ความกรุณานั้นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้อื่นพ้นจากความทุกข์ต่างๆ ซึ่งไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นความทุกข์อันเกิดขึ้นกับร่างกายเท่านั้น แต่ความทุกข์ทางจิตใจก็เป็นสิ่งที่ต้องอาศัยความกรุณาของผู้อื่นในการช่วยเหลือด้วย โดยเฉพาะปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานก็ถือเป็นความทุกข์เช่นกัน

^{๖๔} สัมภาษณ์นางสาวณัฏฐาภรณ์กันทิยะ ,ผู้รับบริการ ,๔ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๖๕} สัมภาษณ์ นายพันธุ์ศักดิ์ ปัญญา , ผู้รับบริการ, ๒๒ กันยายน ๒๕๕๗.

การให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงออกถึงความกรุณาต่อผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือต่างๆ นั้นก็เป็นการแสดงออกถึงความกรุณาเช่นกัน ซึ่งเป็นการสร้างความดีในขั้นพื้นฐานให้เกิดขึ้นภายในจิตใจได้

๓) การประยุกต์หลักมูทิตาเพื่อการปฏิบัติงานการให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงการประยุกต์หลักมูทิตาเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่ามีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือการชื่นชมแสดงความยินดีทั้งต่อหน้าและลับหลัง ยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น ยินดีเมื่อผู้อื่นได้รับความสุขตามความปรารถนา ซึ่งหลักมูทิตานี้เป็นการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน อันจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการให้บริการมีคุณภาพที่ดีด้วย ถึงแม้ว่าหลักมูทิตานี้จะไม่มี ความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการเท่าใดนัก ซึ่งไม่เหมือนกับหลักเมตตาและกรุณาที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรง แต่ก็นับได้ว่าหลักมูทิตานี้ก็ส่งผลในทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้วย กล่าวคือ หลักมูทิตาเป็นหลักแห่งการสร้าง ความยินดีให้เกิดขึ้นแก่ผู้อื่น เมื่อผู้อื่น เช่น ผู้รับบริการ ผู้ร่วมงาน ประสบความสำเร็จใดๆ ในสิ่งที่ตนปรารถนาแล้ว ก็ควรมีความยินดีในความสำเร็จนั้นๆ ด้วย หรือเมื่อผู้ป่วยหายจากอาการเจ็บป่วยแล้ว ผู้ให้บริการก็ควรแสดงความยินดีต่อผู้ป่วยด้วยเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดี หรือเมื่อผู้ป่วยมารับบริการก็ต้องรู้จักการให้กำลังใจด้วยการกล่าวถามปัญหาต่างๆ ชื่นชมบุคลิก การแต่งกายของผู้ป่วย เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างกำลังใจที่ดีในการเข้ารับบริการ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...คนนวดต้องชมคนไข้หรือผู้มารับบริการด้วยใจจริง เช่น วันนี้แต่ตัวสวยจังเลย วันนี้ฟู้ดดีมากเลยนะครับ หากจุดบวกของเขามาพูดคุย เป็นการสร้างกำลังใจที่ระดับหนึ่งละ เห็นเขามีความสุขเราก็ดีใจแล้ว...”^{๖๖}

จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่า การสร้างกำลังใจที่ดีให้กับผู้มารับบริการนั้นเป็นการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นด้วย เมื่อผู้รับบริการมีความสุข ผู้ให้บริการก็มีความสุขตามไปด้วย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการบริการที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีความสุขในการให้บริการและรับบริการทั้งสองฝ่าย ความสุขอันเกิดจากการให้บริการย่อมนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดี และที่สำคัญ การให้กำลังใจที่ดีนั้นต้องทำทั้งต่อหน้าและลับหลัง การแสดงความยินดีต่างๆ ก็เช่นกัน ควรกระทำด้วยความจริงใจเพื่อไม่ให้ผู้ที่เราแสดงความยินดีด้วยนั้นเสียกำลังใจเมื่อรู้ว่าเราไม่ได้แสดงความยินดีอย่างจริงใจ เมื่อเพื่อนร่วมงานประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ โดยเฉพาะการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น ถือเป็นการประสบความสำเร็จอย่างยิ่งใหญ่ เพราะเป้าหมายของการให้บริการคือการสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้กับลูกค้าซึ่งก็คือผู้รับบริการ การแสดงความยินดีต่างๆ นั้นจึงเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานด้วย รวมถึงการให้กำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไปตามมาตรฐานที่เป็นอยู่เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการรายอื่นต่อไป ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...การแสดงความยินดีต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อเขาประสบความสำเร็จ ได้รับความสุข และเราก็ต้องสนับสนุนให้เขาทำแบบนั้นต่อด้วยนะ โดยเฉพาะการให้บริการที่ทำให้คนไข้พอใจเนี่ย อันนี้ถือว่าประสบความสำเร็จที่สุดละนะ เราควรยินดีต่อเขา เขาจะได้ตั้งใจทำงานต่อไป...”^{๖๗}

^{๖๖}สัมภาษณ์ นายสมฤทธิ อุตระศักดิ์, เกษีกรชำนาญการ, ๒๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๖๗}สัมภาษณ์ นางทิพวรรณ กันทะอุโมงค์, ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย, ๑๑ กันยายน ๒๕๕๗.

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การแสดงความยินดีต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบความสำเร็จต่างๆ โดยเฉพาะการให้บริการนั้นถือเป็นการแสดงความยินดีที่สามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและการให้บริการ เพราะเมื่อเราแสดงความยินดีต่อความสำเร็จของผู้อื่นแล้ว ก็จะเกิดแรงบันดาลใจในการให้บริการต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง การแสดงมุทิตานั้นเป็นการแสดงออกมาด้วยจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความยินดีอย่างแท้จริง ซึ่งต้องเป็นการแสดงความยินดีทั้งต่อหน้าและลับหลัง หากใช้ว่าต่อหน้าแสร้งทำเป็นยินดี แต่ลับหลังไปแล้วกลับนินทาหรืออิจฉาริษยา ซึ่งนี่ไม่ได้เป็นการแสดงมุทิตาอย่างแท้จริง ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...จะแสดงความยินดีเนี่ยมันต้องแสดงทั้งต่อหน้าและลับหลังนะ ไม่ใช่ว่าต่อหน้าทำเป็นยินดีด้วยนะ แต่พอลับหลังนินทาเขาทำนั่นทำนี่ อันนี้ไม่เรียกว่ามุทิตา มันเรียกว่านินทา...”^{๖๘}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การแสดงความยินดีนั้นต้องแสดงออกมาด้วยความจริงใจทั้งต่อหน้าและลับหลัง ยินดีอยู่เสมอเมื่อได้ยินข่าวความสำเร็จของผู้อื่นโดยไม่มีควมอิจฉาริษยา ซึ่งเป็นความจริงที่ว่าเมื่อเห็นผู้อื่นประสบความสำเร็จหรือได้ดีกว่าตนนั้นต้องมีความอิจฉาริษยาเกิดขึ้นบ้างไม่มากก็น้อย แต่มุทิตานั้นจะไม่มีควมอิจฉาริษยาแทรกเข้ามาในจิตใจเลย จะมีแต่การแสดงความยินดีเท่านั้น เมื่อทราบข่าวผู้ร่วมงานประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานก็มีความยินดี แสดงความดีใจด้วยพลอยมีความยินดีเฉกเช่นเป็นความสำเร็จของเราเอง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การทำงานร่วมกันมีความราบรื่นมากยิ่งขึ้น เพราะไม่ต้องคอยแต่อิจฉาริษยาผู้อื่นหรือแม้กระทั่งเพื่อนร่วมงานเอง หรือเมื่อเพื่อนร่วมงานได้รับคำชมจากผู้รับบริการ เราก็ควรแสดงความดีใจด้วยและให้กำลังใจในการปฏิบัติงานเช่นนี้ต่อไป หรือเมื่อเพื่อนร่วมงานมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานแล้วนั้นก็พลอยแสดงความชื่นชมยินดีด้วย และเก็บเกี่ยวเอาความสำเร็จเหล่านั้นมาเป็นข้อคิดพิจารณาถึงการทำงานของตนเองและพัฒนาการทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...มุทิตานั้นมันเป็นการแสดงความยินดีกับเขาซะ เราต้องทำให้มันเกิดขึ้นในจิตใจของเราให้ได้ เมื่อเขาได้เลื่อนตำแหน่ง เราก็ยินดีไปกับเขาด้วย ไม่มีจิตใจริษยาเขา ความริษยานี้มันไม่ดีนะ เป็นความไม่สบายใจ ความโกรธ ความฟุ้งซ่าน ใครทุกข์ เรานั้นแหละเป็นทุกข์เอง ยินดีกับเขา เราก็สบายใจ...”^{๖๙}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่ามุทิตานั้นเป็นการแสดงความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดีหรือประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจของเราให้ได้ หากเรามีจิตใจไม่ยินดีและคอยแต่ริษยาผู้อื่นนั้น เราเองก็จะเป็นทุกข์เพราะความริษยานั้นคอยเผาไหม้จิตใจให้รู้มร้อน ฟุ้งซ่าน กระวนกระวาย แต่หากเมื่อใดที่เรามีความยินดีไปกับเขาด้วยนั้นจิตใจเราก็จะเป็นสุข ดังเราประสบความสำเร็จไปกับเขาด้วย การแสดงมุทิตาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานในการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยเสริมสร้างการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะให้มีความสมัครสมานสามัคคีกลมเกลียว เพื่อร่วมกันพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการให้มีคุณภาพและสามารถสนองตอบต่อผู้รับบริการอันจะมีความพึงพอใจเกิดขึ้นจากการบริการนั้น

^{๖๘} สัมภาษณ์ นางเพียงจันทร์ เตจ๊ะ , พยาบาลเทคนิคชำนาญงาน , ๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๖๙} สัมภาษณ์ นางวิทยากรณ์ ศรีภิรมย์, นายแพทย์เชี่ยวชาญ, ๒๑ กันยายน ๒๕๕๗.

กล่าวโดยสรุปแล้ว การแสดงความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดีหรือประสบความสำเร็จนั้น เป็นการแสดงออกถึงซึ่งมูทิตาจิตต่อความสำเร็จของผู้อื่น ซึ่งในการให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องสร้างมูทิตาจิตให้เกิดขึ้นภายในจิตใจ เพื่อให้เป็นผลไปสู่การพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มความสามารถ การแสดงออกซึ่งมูทิตาจิตนั้นจะต้องไม่มีความอิจฉาริษยาเข้ามาปะปน จึงเป็นการแสดงออกด้วยจิตใจที่บริสุทธิ์ แสดงความยินดีด้วยความจริงใจ การทำงานร่วมกันนั้นจำเป็นที่จะต้องอาศัยมูทิตาจิตในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน องค์กรใดก็ตามที่มีมูทิตาจิตเป็นรากฐานในการให้บริการ องค์กรนั้นๆ ย่อมประสบความสำเร็จในการให้บริการตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างแน่นอน

๔) การประยุกต์หลักอุเบกขาเพื่อการปฏิบัติงานการให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงการประยุกต์หลักอุเบกขาเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่ามีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือการวางใจให้เป็นกลางต่อปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เอนเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง รวมถึงการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเป็นธรรมและเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ หลักอุเบกขานี้ไม่ได้หมายถึงการวางเฉยต่อการให้บริการ แต่เป็นการวางเฉยต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ซึ่งอาจเป็นปัญหาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ การผิดพลาดทางเทคนิคในการให้บริการ เป็นต้น แล้วนำปัญหาเหล่านั้นมาคิดวิเคราะห์หาสาเหตุแล้วทำการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น หลักอุเบกขาเป็นการให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายอย่างเสมอภาค ทำตัวเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายฝ่ายหนึ่ง เมื่อประสบปัญหาในการให้บริการก็ต้องให้ความช่วยเหลือทุกฝ่ายตามความสามารถที่มีอยู่ รวมถึงความจริงใจที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยจิตที่เป็นกุศลและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือในทุกกรณี หลักอุเบกขานี้สามารถสร้างความสงบให้เกิดขึ้นกับจิตใจได้ เพราะจิตใจจะไม่ยินดียินร้ายต่อปัญหาอุปสรรคต่างๆ หรือแม้กระทั่งคำนินทาว่าร้าย ซึ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการที่จำเป็นต้องมีสภาพจิตใจที่สมบูรณ์ ไม่มีภาวะความเครียดหรืออารมณ์ขุ่นมัวต่าง การวางเฉยต่อปัญหาต่างๆ จึงเป็นเรื่องที่ดีและสามารถใช้สติปัญญาในการคิดพิจารณาหาทางแก้ไขได้ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...อุเบกขาอะไรนี้ไม่ใช่การวางเฉย ไม่สนใจอะไรทั้งนั้นนะ ตามความคิดๆว่ามันคือการวางเฉยต่อปัญหามากกว่า มีปัญหาอะไรเข้ามาก็ไม่ยินดียินร้าย แต่ขณะนั้นไม่ใช่ไม่สนใจนะ แต่อาจกำลังใช้ความคิดในการแก้ไขปัญหามากกว่า อุเบกขาน่าจะเป็นแบบนี้มากกว่า...”^{๗๐}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า อุเบกขาหรือการวางเฉยนั้นไม่ได้หมายถึงการวางเฉยต่อทุกสิ่งทุกอย่างโดยไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น แต่การวางเฉยในที่นี้หมายถึงการวางเฉยต่อปัญหาต่างๆ แล้วใช้ความคิดสติปัญญาในการพิจารณาหาทางแก้ไข ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้ทั้งหลักอุเบกขาในพรหมวิหารธรรม และปัญญาในไตรสิกขาในการใช้สติปัญญาในการคิดพิจารณาเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ผู้ที่มีอุเบกขานับได้ว่าเป็นผู้ที่มึจิตใจที่แน่วแน่มั่นคง พร้อมทั้งจะเผชิญกับปัญหาในทุกรูปแบบ รู้จักการประยุกต์ใช้หลักธรรมในการแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานด้านการให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไปด้วย เพราะการให้บริการนั้นเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ๒ ฝ่าย คือผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เมื่อมีปัญหาจากการให้บริการเกิดขึ้นถ้าผู้ให้บริการไม่รู้จักรการ

^{๗๐} สัมภาษณ์ นางมยุรี กิติหม่อง, พนักงานทั่วไป, ๑๑ กันยายน ๒๕๕๗.

วางแผนหรือใช้ความอดทนในการแก้ไขปัญหาล่วงแล้ว ก็อาจทำให้ปัญหานั้นๆ ลุกลามใหญ่โตจนยากที่จะแก้ไขได้ และหลักอุเบกขานี้ไม่ใช่หมายถึงการยอมรับความผิดใดๆ อันเกิดขึ้นจากการให้บริการ เพราะอุเบกขานี้เป็นการวางแผนต่อปัญหาต่างๆ เท่านั้น แต่พร้อมที่จะแก้ไขเพื่อให้ปัญหาลุล่วงไปด้วยดี โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานร่วมกันจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุเบกษากำกับตนเองอยู่เสมอ และความยุติธรรมก็เช่นกัน เป็นการแสดงออกถึงการประยุกต์ใช้หลักอุเบกขาด้วย เพราะความยุติธรรมนั้นเป็นการให้ความสำคัญกับทุกฝ่าย ไม่มีการลำเอียงเลือกปฏิบัติต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ทุกฝ่ายมีความเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะการให้บริการแก่ประชาชนที่ผู้ให้บริการไม่มีสิทธิ์ที่จะเลือกได้ว่าจะให้บริการแก่ใครคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษ ทำตัวให้เป็นกลางในการให้บริการต่างๆ เพื่อให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการเช่นกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...เราให้บริการเนี่ยเราต้องทำตัวให้เป็นกลางนะ ไม่เลือกปฏิบัติต่อใครเป็นพิเศษ ให้ความสำคัญทุกคน ทุกคนก็คนเหมือนกันจะเลือกปฏิบัติไปทำไม ไข้ไหม ยุติธรรมนะดีแล้ว มันก็เป็นอุเบกขาอย่างหนึ่ง คือเป็นกลางๆ...”^{๗๑} จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการนั้นจะต้องมีหลักอุเบกขาด้วย คือให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติเฉพาะใครเป็นพิเศษ ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการเข้ารับบริการ ซึ่งความยุติธรรมในการให้บริการก็เป็นอุเบกขาอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นความวางแผนต่อการให้บริการที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งหากมีการให้บริการด้วยความเป็นธรรมแล้วนั้นผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจและไว้วางใจที่จะมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ซึ่งหลักอุเบกขานี้นอกจากจะเป็นหลักแห่งการให้บริการที่เท่าเทียมกันแล้ว ยังเป็นหลักแห่งความวางแผนต่อสภาพปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานทุกอย่างย่อมมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นเสมอ โดยเฉพาะการให้บริการที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้ทุกคน ซึ่งการให้บริการในแต่ละคนนั้นย่อมมีมาตรฐานในการให้บริการอยู่แล้ว ขึ้นอยู่กับมาตรฐานของผู้รับบริการที่คาดหวังไว้กับการให้บริการนั้นจะเป็นเช่นไร ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจได้มากน้อยต่างกัน ซึ่งการวางแผนที่ถูกต้องนั้นคือการวางใจให้เป็นกลาง พิจารณาปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นว่ามีสาเหตุมาจากอะไรแล้วคิดหาทางแก้ไข ปัญหาในการให้บริการส่วนใหญ่คือความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ไม่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้เท่ากัน แต่วิธีการในการแก้ไขปัญหานี้คือการวางแผนต่อสภาพปัญหาที่เข้ามาแล้วหาทางพิจารณาแก้ไข ในการปฏิบัติงานก็เช่นเดียวกัน ย่อมมีทั้งถูกใจและไม่ถูกใจผู้ร่วมงาน แต่หากทำใจให้วางเฉยต่อความไม่ถูกใจหรือคำตำหนิตติเตียนของผู้อื่นได้นั้นย่อมทำให้จิตใจเราเป็นสุขและสามารถพัฒนาตนเองด้วยการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้นได้ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...การรู้จักวางเฉยที่ถูกต้อง หมายถึง การวางใจเป็นกลาง เพราะพิจารณาเห็นว่าใครทำอะไรดี ย่อมได้ดี ทำชั่วย่อมได้ชั่ว ตามกฎแห่งกรรม เมื่อมีใครมาว่าอะไรให้เรา เราก็นิ่งเฉยเสีย ก็จบ เราก็เป็นสุข เมื่อเราเห็นใครทำผิด เราก็มองผ่านไปว่าให้เขา แต่เราควรมีความปรารถนาดีคือช่วยตักเตือนเขา อันนี้แหละเป็นการวางเฉยที่ถูกต้อง...”^{๗๒}

^{๗๑} สัมภาษณ์ นายเกษมสันต์ วงศ์วาร, ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย, ๖ กันยายน ๒๕๕๗.

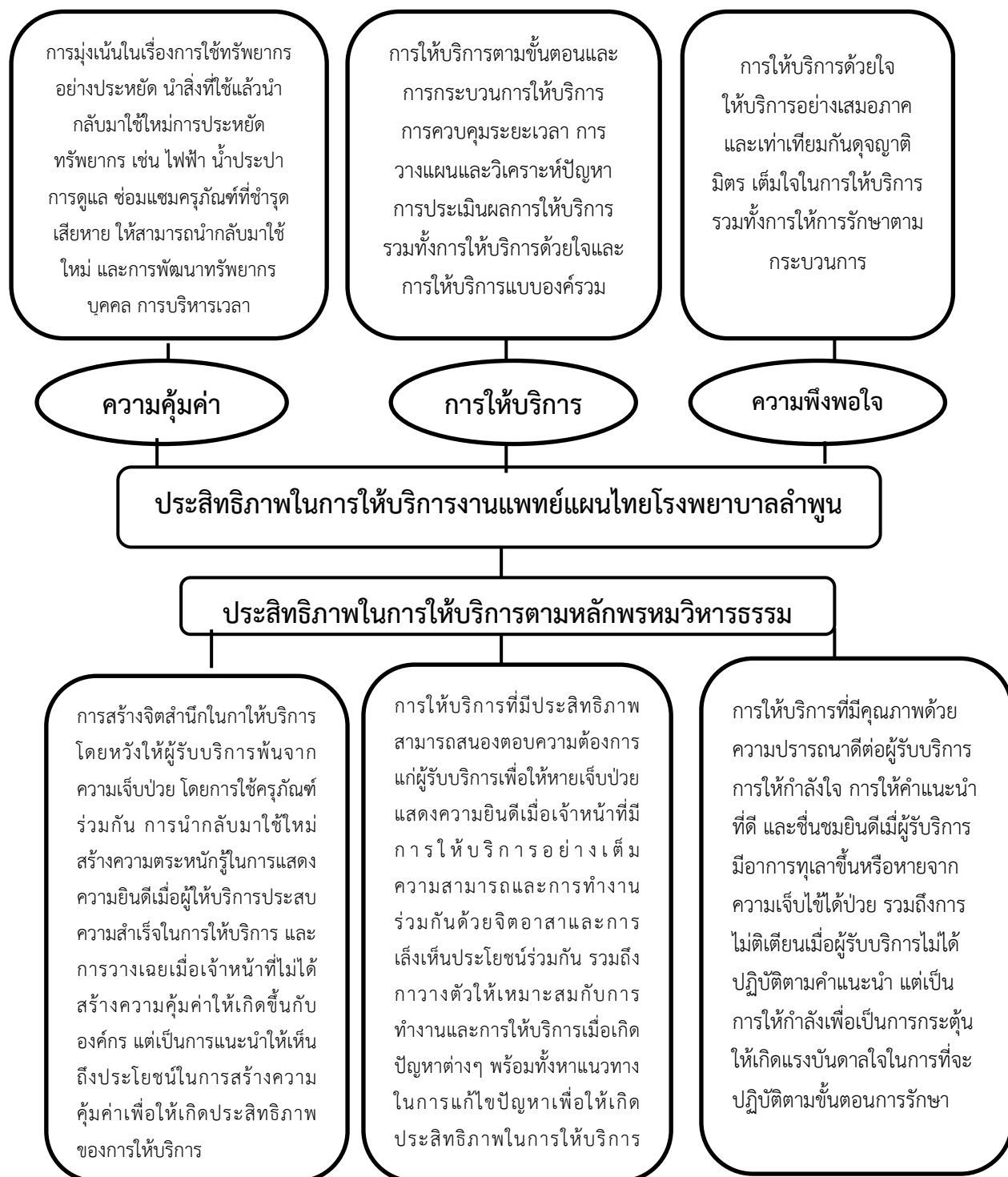
^{๗๒} สัมภาษณ์ พระครูสิริสุตาทิณณ, เจ้าคณะอำเภอทุ่งหัวช้าง, ๑๖ กันยายน ๒๕๕๗.

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การวางเฉยนั้นคือการวางใจให้เป็นกลาง ไม่ยึดติดต่อสิ่งต่างๆ ที่เข้ามากระทบจิตใจ การวางใจให้เป็นกลางนั้นหมายถึงการทำใจให้สบาย พร้อมรับกับปัญหาต่างๆ ที่เข้ามาและสามารถหาทางแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยสติปัญญาความสามารถของตนเอง การวางใจให้เป็นกลางไม่ได้หมายถึงการวางเฉยต่อทุกสิ่งทุกอย่างโดยไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น แต่เป็นการวางเฉยต่อทุกสิ่งอย่างอย่างมีสติ พิจารณาอยู่เสมอว่าปัญหาต่างๆ ย่อมมีทางแก้ไขและใช้สติปัญญาพิจารณาหาทางแก้ไขให้ได้ เมื่อมีใครก็ตามมาว่ากล่าวหรือว่าร้ายก็ทำใจให้นิ่งเสีย ทุกอย่างก็จะดีขึ้น และเราเองก็สามารถใช้ปัญญาในการแก้ไขปัญหามากมาย ที่เข้ามาได้ หรือตัวเราอาจมีข้อบกพร่องในการทำงานจนถูกผู้อื่นตำหนิตติเตียน หากเรามัวแต่คิดเคียดแค้นจนกลายเป็นความโกรธ ปัญหาต่างๆ ก็ยังคงอยู่และไม่ได้รับการแก้ไข แต่หากเราทำใจให้วางเฉย ทำใจให้สบาย เราก็จะสามารถใช้สติปัญญาในการคิดปรับปรุงแก้ไขตนเองตามคำติเตียนนั้นๆ ซึ่งหลักอุเบกขานี้มีส่วนดีในเรื่องการสร้าง ความสงบให้เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงาน การวางเฉยต่อการว่าร้ายต่างๆ ย่อมทำให้ไม่เกิดการทะเลาะวิวาท โดยเฉพาะการให้บริการที่มักประสบปัญหาการทะเลาะวิวาทระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอยู่เสมอ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจำต้องวางเฉยก่อนเพื่อไม่ให้ปัญหาลุกลามใหญ่โตจนไม่สามารถแก้ไขได้ แล้วจึงใช้ปัญญาในการแก้ไขปัญหามากมาย ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

กล่าวโดยสรุปแล้ว หลักอุเบกขาสามารถประยุกต์ใช้กับการให้บริการได้ในส่วนของการวางเฉยต่อปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น การวางเฉยไม่ได้เป็นการละทิ้งปัญหา แต่เป็นการใช้สติปัญญาในการคิดพิจารณาเพื่อหาสาเหตุแห่งปัญหาและหาทางแก้ไข ผู้ที่มีอุเบกขาประจำใจนั้นนับได้ว่าเป็นผู้ที่มีความสงบเยือกเย็น สามารถมองเห็นได้ผ่านบุคลิกภาพที่สุ่มุมนุ่มลึก การปฏิบัติงานใดๆ ก็ตามถ้าไร้ซึ่งอุเบกขาแล้ว ย่อมมีแต่การทะเลาะวิวาทและปัญหาต่างๆ มากมาย หลักอุเบกขาจึงเป็นการจำยอมและการวางเฉยนี้ไม่ได้เป็นการยอมแพ้ แต่เป็นการวางเฉยเพื่อให้สามารถใช้สติปัญญาในการแก้ไขสิ่งต่างๆ ได้ หากมีการนำไปประยุกต์ใช้กับการให้บริการย่อมเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการได้เป็นอย่างดี

๔.๔ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยดังแผนภาพที่ ๔.๑ ดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๑ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย สามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการให้บริการนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเกิดขึ้นจากปัจจัยในการให้บริการ อันได้แก่ การให้บริการ ความพึงพอใจ และความคุ้มค่า ซึ่งหลักการสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการนี้สามารถนำหลักพรหมวิหาร ธรรมมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการซึ่งสามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยดังต่อไปนี้

ประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นการเสริมสร้างรูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น การให้บริการที่ดีนั้นต้องเป็นการให้บริการด้วยใจ หรือที่เรียกว่า Service Mine เป็นการเสริมสร้างศักยภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การให้บริการงานแพทย์แผนไทยนั้นเป็นการให้บริการในรูปแบบของการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เพื่อที่จะให้ผู้รับบริการได้มีทางเลือกในการรักษาที่นอกเหนือไปจากการรักษาโดยแพทย์ทั่วไป การให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจและความประทับใจอย่างสูงสุดเช่นเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพในการให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องมีการเสริมสร้างประสิทธิภาพ ซึ่งจากการวิจัยสามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการได้ ซึ่งการให้บริการเป็นสิ่งแรกที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพได้ การให้บริการนั้นเป็นการทำงานที่ต้องสร้างผลลัพธ์อันเป็นความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้บริการด้วยใจ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ประสิทธิภาพในการให้บริการไม่ได้ขึ้นอยู่กับมาตรฐานการให้บริการเพียงอย่างเดียว แต่อยู่ที่รูปแบบวิธีการในการให้บริการด้วยว่ามีความเต็มใจที่จะให้บริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งการให้บริการนั้นต้องมีหลักเมตตาและกรุณาเป็นเครื่องประกอบ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ความเมตตาและความกรุณานั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจและมโนสำนึกของผู้ให้บริการ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มักได้รับความทุกข์จากความเจ็บป่วย เมื่อมาขอรับบริการผู้ให้บริการย่อมเกิดความสงสารและเห็นอกเห็นใจ คิดอยากจะช่วยเหลือให้พ้นจากความเจ็บป่วยนั้น กลายเป็นความเมตตาและความกรุณาเกิดขึ้น การให้บริการก็จะมีประสิทธิภาพตามไปด้วย เพราะผู้ให้บริการจะมีความตั้งใจอย่างเต็มที่ในการที่จะให้บริการอันจะเป็นการช่วยเหลือเพื่อให้ผู้ป่วยพ้นจากความเจ็บป่วยนั้น จิตที่มีเมตตากรุณาจะนำมาซึ่งความสงสาร ความอาทร อยากให้พ้นจากความเจ็บป่วยนั้นด้วย ความเมตตาและความกรุณาจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นเบื้องต้นสำหรับงานด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นแล้วผู้ให้บริการจึงจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการด้วยความเมตตากรุณาต่อผู้มารับบริการเสมือนดังเป็นญาติของเรา

เมื่อมีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพแล้ว ความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้น ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ สามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง ความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ของความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ วิธีการสร้างความพึงพอใจให้

เกิดขึ้นได้นั้นจำเป็นที่จะต้องเกิดขึ้นมาจากการให้บริการที่ดีด้วย ต่อเนื่องมาจากการให้บริการที่มีความเมตตากรุณานั้น ความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ขั้นสุดท้ายของการให้บริการซึ่งจะต้องมีการวางแผนที่ดีสำหรับงานให้บริการ และที่สำคัญการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจได้นั้นต้องเกิดจากจิตที่มีมูทิตาด้วย มูทิตาหมายถึงจิตที่มีความยินดี แสดงความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดีหรือประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานต่างๆ การได้รับคำชื่นชมจากผู้อื่นย่อมเป็นสิ่งที่สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี การยกย่องชมเชยด้วยใจจริงนั้นถือได้ว่าเป็นการแสดงมูทิตาจิตต่อผู้อื่นด้วย ความพึงพอใจก็เช่นเดียวกัน เมื่อจิตมีมูทิตาแล้วก็จะเกิดความชื่นชมยินดีในความสำเร็จของการให้บริการนั้นๆ เมื่อผู้รับบริการชื่นชมยินดีในการให้บริการ ผู้ให้บริการก็มีความปลื้มใจและมีกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานต่อไป ผู้ร่วมงานก็ควรมีความยินดีด้วย แต่หากไม่มีมูทิตาจิตแล้วนั้น การทำงานก็มักประสบปัญหาต่างๆ เช่น การอิจฉาริษยา การชิงดีชิงเด่น การทะเลาะวิวาท เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจให้กับการให้บริการนั้นต้องมีมูทิตาจิตอยู่เสมอ มีจิตที่พลอยยินดีในสิ่งต่างๆ ที่ผู้อื่นได้รับหรือประสบความสำเร็จ ผู้ที่มีมูทิตาจิตนั้นย่อมเป็นผู้ที่มีจิตใจกว้างขวาง สามารถยอมรับทุกสิ่งทุกอย่างได้อย่างไม่กลางแกลงใจ การให้บริการที่มีมูทิตาจิตนั้นย่อมสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับการให้บริการด้วย ซึ่งถือเป็นความสำเร็จในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการได้เป็นอย่างดี

เมื่อมีการให้บริการด้วยความเมตตากรุณาแล้วนั้น ความพึงพอใจในการให้บริการด้วยมูทิตาจิตย่อมเกิดขึ้น ความคุ้มค่าต่างๆ อันเกิดจากการให้บริการก็มีความสำคัญเช่นกัน ความคุ้มค่าอันเกิดจากการให้บริการนี้ไม่ได้หมายถึงผลกำไรใดๆ แต่เป็นความคุ้มค่าอันเกิดจากการใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีประสิทธิภาพสูงสุด งานใดๆ ก็ตามย่อมต้องมีการใช้ทรัพยากร การให้บริการก็เช่นเดียวกัน ทรัพยากรต่างๆ ถูกใช้ไปเป็นจำนวนมากเพื่อแลกกับความพึงพอใจอันเกิดจากการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าหรือความคุ้มทุนนี้เป็นการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเพื่อการนำกลับมาประยุกต์ใช้ใหม่อีกครั้ง ซึ่งทรัพยากรต่างๆ ที่เสียไปและไม่อาจกลับคืนมาได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด การอบรมให้ความรู้หรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่านั้นจึงเป็นความจำเป็นที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญและมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ความคุ้มค่าอันเกิดจากการให้บริการเมื่อคิดวิเคราะห์แล้ว ควรเป็นความคุ้มค่าอันเกิดจากการให้บริการที่มีผลลัพธ์อันเป็นความพึงพอใจต่อการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด เมื่อมีความพึงพอใจมาก แต่การใช้ทรัพยากรน้อย สิ่งนี้ถือได้ว่าเป็นความคุ้มค่าอันเกิดจากการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

หลักอุเบกขาหรือความวางเฉย เป็นหลักธรรมที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทั้งหลักการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจและความคุ้มค่า หลักอุเบกขานี้เป็นหลักแห่งการใช้สติปัญญาในการ

พิจารณาปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการและการเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการ ความวางเฉยในที่นี้ไม่ได้หมายถึงการหลบเลี่ยงปัญหา แต่เป็นการวางเฉยต่อปัญหาที่ใช้สติปัญญาพิจารณาไปในเวลาเดียวกัน การวางเฉยเป็นการวางใจให้เป็นกลางในการให้บริการซึ่งถือได้ว่าเป็นความจำเป็นสำหรับงานการให้บริการ การไม่เลือกปฏิบัติ การให้ความเป็นธรรมแก่ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นแล้ว การเสริมสร้างหรือการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี การให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด เพื่อให้การบริหารทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอันไม่เป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยใช่เหตุ และหลักพรหมวิหารธรรม นั้น ก็เป็นหลักแห่งการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างดีที่สุด