

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative research)มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ เพื่อศึกษาการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน และศึกษาการประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหารธรรมในการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูนอำเภอเมืองลำพูน โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary research)และการสัมภาษณ์เชิงเจาะลึก(In-depth interview)ซึ่งมีผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญจำนวน ๑๘รูป/คน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping) สาระสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาประกอบบริบท (ContactContent Analysis Technique)

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

๕.๑.๑ การให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน

งานบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน ได้เปิดดำเนินการตั้งแต่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๕๑ โดยให้บริการแบบไทยสัปปายะเน้นการนวดแบบราชสำนัก ดำเนินงานบริการทางด้านการแพทย์แผนไทยแบบองค์รวม โดยมุ่งเน้นบริการส่งเสริม ป้องกัน บำบัด รักษา และฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วย ประชาชนทั่วไป ด้วยกรรมวิธีการแพทย์แผนไทย ตลอดจนการให้การรักษาด้วยยาสมุนไพรภายใต้มาตรฐานงานบริการแพทย์แผนไทย รวมถึง เครือข่ายอำเภอเมืองลำพูน และดำเนินกิจกรรมให้สอดคล้องกับนโยบายและสภาวะการณ์ของหน่วยงาน อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และผู้รับบริการพึงพอใจ โดยมีจำนวนบุคลากรงานแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลลำพูน ทั้งหมดจำนวน ๙ คนคือนายแพทย์เชี่ยวชาญ ๑คนพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ๑คนแพทย์แผนไทย๑คนผู้ช่วยแพทย์แผนไทย ๔คนผู้ช่วยเหลือคนไข้๑คนพนักงานทั่วไป ๑คน

ผลการดำเนินงานของงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูนปีงบประมาณ๒๕๕๖ มีจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด๔,๓๑๑ รายโดยจำแนกเป็นการให้บริการด้านการบำบัดจำนวน๓,๐๑๔ราย ด้านการฟื้นฟูจำนวน๔๘๘ รายและการส่งเสริมสุขภาพจำนวน ๓๐๘รายคิดเป็นร้อยละของผู้รับบริการแผนไทย๖.๘๕% มีการใช้ยาสมุนไพร คิดเป็นร้อยละของการใช้ยาสมุนไพร๐.๕๙%จากการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของหน่วยงานแพทย์แผนไทยคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐% ซึ่งได้มากกว่าเกณฑ์ที่ตามตัวชี้วัดของโรงพยาบาลที่กำหนดไว้ >๘๐%

๕.๑.๒ การประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหารธรรมในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน

๑) การเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักเมตตา

ความเมตตาเป็นสิ่งที่สำคัญในการให้บริการทางด้านการแพทย์ เพราะถือได้ว่าเป็นจรรยาบรรณทางการแพทย์และการพยาบาลที่ผู้รักษาจะต้องมีความเมตตาต่อผู้ป่วยที่มาขอรับการรักษาหรือรับบริการต่างๆ ทางด้านสุขภาพ ความเมตตาจะก่อให้เกิดความรู้สึกสงสารและต้องการช่วยเหลือเพื่อให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ จากการวิจัยพบว่าแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพตามหลักเมตตานั้นคือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ปฏิบัติตัวกับเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ คอยช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน สร้างกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ มีการให้ความรัก ความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงานทั้งต่อหน้าและลับหลัง เพื่อให้เขาได้รับความสุข และประสบประโยชน์ทั่วหน้ากัน

๒) การเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักกรุณา

ความกรุณา หมายถึงความสงสาร ความปรานี ปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ เป็นสิ่งที่สำคัญเช่นกันสำหรับการให้บริการ ซึ่งความกรุณานั้นเป็นผลต่อเนื่องมาจากเมตตาที่ผู้ให้บริการจะต้องเสริมสร้างให้มีขึ้นภายในจิตใจ ซึ่งจากการวิจัยพบว่าแนวทางในการเสริมสร้างความกรุณานั้นเป็นการให้กำลังใจที่ดีในการทำงาน การให้คำปรึกษา คำแนะนำในการปฏิบัติงานต่างๆ แบ่งปันน้ำใจให้กับผู้ร่วมงาน ปรารถนาให้ผู้ร่วมงานได้ทำงานอย่างมีความสุข รวมถึงช่วยให้ผู้รับบริการพ้นจากความทุกข์ คือความเจ็บป่วยด้วย ความกรุณาเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ให้บริการมีความรู้สึกสงสารและปรารถนาที่จะช่วยเหลือ และอาศัยหลักเมตตาในการให้ความช่วยเหลือจนผู้อื่นพ้นจากความทุกข์นั้นๆ

๓) การเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักมูทิตา

มูทิตา เป็นหลักธรรมที่ช่วยเสริมสร้างการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นหมู่คณะให้มีประสิทธิภาพ เป็นหลักธรรมแห่งความรักความปรารถนาดี การแสดงความยินดีแก่ผู้อื่น ในการปฏิบัติงานร่วมกัน จำเป็นที่จะต้องมีมูทิตาจิตต่อผู้ร่วมงานด้วย อันเป็นการสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นการช่วยกันเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการได้ จากการวิจัยพบว่าแนวทางในการประยุกต์ใช้หลักมูทิตานั้นเป็นการชื่นชมแสดงความยินดีทั้งต่อหน้าและลับหลัง ยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น ยินดีเมื่อผู้อื่นได้รับความสุขตามความปรารถนาการแสดงมูทิตาจิตนั้นต้องเป็นการแสดงออกด้วยใจจริง ไม่มีความเสแสร้งแกล้งทำ ซึ่งหากทุกคนมีมูทิตาจิตเช่นเดียวกันแล้ว ประสิทธิภาพในการให้บริการย่อมมีคุณภาพอย่างแน่นอน

๔) การเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักอุเบกขา

อุเบกขา คือความวางเฉย วางเฉยต่อสิ่งรบกวนต่างๆ ที่เข้ามากระทบทั้งกายและใจ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการปฏิบัติงานด้วย ความวางเฉยในที่นี้ไม่ได้หมายถึงวางเฉยต่อปัญหาต่างๆ อย่างไม่สนใจ แต่เป็นการวางเฉยเพื่อใช้ปัญญาในการพิจารณาแก้ไขปัญหานั้นๆ ซึ่งจากการวิจัยพบว่าแนวทางในการประยุกต์ใช้หลักอุเบกขานั้นเป็นการวางใจให้เป็นกลางต่อปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง รวมถึงการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเป็นธรรมและเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความเป็นกลางในการปฏิบัติงานย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ อันจะทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕.๑.๓ ประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน

๑) การเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านความคุ้มค่า

ความคุ้มค่า เป็นแนวทางหนึ่งในการบริหารงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งหลักความคุ้มค่านั้นเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจากการวิจัยพบว่า แนวทางในการสร้างความคุ้มค่าจะกล่าวถึงการให้บริการที่มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด การนำสิ่งที่ใช้ไปแล้วกลับมาใช้ใหม่เพื่อเป็นการลดปริมาณขยะ การให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการไม่รอนานจนเกินไป รวมทั้งการนำวัสดุพื้นบ้านที่มีอยู่ทั่วไปมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ การทะนุบำรุงรักษาเครื่องมือต่างๆ การใช้งานอย่างถูกวิธีและการซ่อมแซมส่วนที่เสียเพื่อให้สามารถใช้งานได้ยาวนานที่สุด

๒) การเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านการให้บริการ

การให้บริการที่ดีนั้นเป็นการสร้างศักยภาพในการให้บริการและทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลคือความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งจากการวิจัยพบว่าแนวทางในการให้บริการที่ดีนั้นเป็นการให้บริการในทุกระดับอย่างประทับใจ มีการเสริมการให้บริการในรูปแบบใหม่ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น การจัดลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญของงาน เพื่อให้การบริหารจัดการงานได้อย่างเป็นระบบ วิเคราะห์กลุ่มผู้มารับบริการเพื่อให้สามารถวางแผนการให้บริการได้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายโดยเฉพาะงานการให้บริการที่ความรับผิดชอบมีความจำเป็นอย่างมาก รวมทั้งมีบริการด้วยจิตใจที่เป็นมิตร คือให้บริการด้วยใจและมีทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการทุกคน

๓) การเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจ

การสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการนั้น ถือได้ว่าเป็นความสำเร็จของการให้บริการ เพราะประสิทธิผลของการให้บริการคือความพึงพอใจ ซึ่งต้องเกิดขึ้นมาจากการให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้วย จากการวิจัยพบว่าแนวทางในการสร้างความพึงพอใจนั้นเป็นการสร้างด้วยการให้บริการที่ดี ทั้งในเรื่องของรูปแบบการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ การให้กำลังใจที่ดี ให้บริการด้วยความเข้าใจผู้รับบริการว่ามีความต้องการอย่างไร การบริการที่คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว

สามารถสนองต่อความต้องการต่างๆ ของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี สร้างคุณภาพทางด้านการให้บริการให้เกิดขึ้นในการให้บริการทุกระดับ ให้บริการดูญาติมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตบริการ เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน การดูแลทั้งก่อนและหลังการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน ได้มีแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น คือ ความคุ้มค่า การให้บริการ และความพึงพอใจ อีกทั้งยังมีการนำหลักพรหมวิหารธรรม อันได้แก่ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา นำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาการให้บริการด้วย ซึ่งจากการวิจัยสามารถอภิปรายผลในแต่ละประเด็นได้ดังนี้

๕.๒.๑ ด้านการสร้างคุณค่า การสร้างคุณค่าเป็นความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ในการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในหัวข้อเรื่องการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกรมส่งเสริมการเกษตรพ.ศ. ๒๕๓๘ที่พูดถึง ประสิทธิภาพการทำงานหมายถึงการทำงานที่ประหยัดได้ผล งานที่รวดเร็วมีคุณภาพคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงินคนอุปกรณ์และเวลาดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้และสามารถวัดได้โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้ากระบวนการหรือผลผลิตที่ออกมาโดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างประกอบกันดังนั้นประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่างๆ ดังนี้

๑) ประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่นการใช้ทรัพยากรทั้งเงินคนวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

๒) ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการบริหาร (Process) เช่นการทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม

๓) ประสิทธิภาพในแง่ของผลลัพธ์เช่นการทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไรทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

ทั้งนี้งานด้านการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูนจึงได้นำหลักแนวคิดนี้มาเป็นแนวทางในการดำเนินงานของหน่วยงาน เพราะจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ทรัพยากรต่างๆ ในการให้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งทรัพยากรบางอย่างก็ไม่สามารถนำกลับมาใช้ได้อีก เช่น สมุนไพรต่างๆ แต่ทรัพยากรบางอย่างก็สามารถนำกลับมาใช้ได้ เช่น เสื้อผ้า ผ้าเช็ดตัว วัสดุเกี่ยวกับการนวด เป็นการสร้างความคุ้มค่าให้เกิดขึ้นกับการให้บริการได้นั่นถือได้ว่าเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะทรัพยากรต่างๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้เงินในการจัดหาจัดซื้อ ซึ่งงบประมาณที่ได้รับสำหรับงานแพทย์แผนไทยนั้นมีจำนวนจำกัด ซึ่งบางครั้งจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรที่พอหาได้ในท้องถิ่นนำมาให้บริการ โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลที่มีจำนวนจำกัดและประสิทธิภาพในการทำงานก็มีอย่างจำกัดด้วย การสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับการให้บริการในแต่ละขั้นตอนนั้นจึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง ทรัพยากรต่างๆ จึงต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษทั้งในเรื่องของคุณภาพวัตถุดิบ ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีความคุ้มค่า คุ้มทุน

ซึ่งการให้บริการที่คุ้มค่านั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า การเรียนรู้การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ก็มีความสำคัญเช่นกันในเรื่องของการดูแลรักษา ซ่อมแซม และพัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความทันสมัยและสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี รวมถึงทรัพยากรไฟฟ้าที่ต้องร่วมมือกันประหยัดพลังงาน โดยเฉพาะตู้อบสมุนไพรไฟฟ้าที่ต้องใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นจำนวนมาก ซึ่งการให้บริการนั้นมีอยู่ทุกวันและวันละหลายครั้ง เพราะผู้รับบริการมีเป็นจำนวนมาก การเข้ารับบริการจึงต้องมีการจำกัดทั้งในเรื่องของเวลาและสถานที่เพื่อให้สามารถเข้ารับบริการได้อย่างทั่วถึงทุกคน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็มีความสำคัญเช่นกันที่จะสร้างความคุ้มค่าให้เกิดขึ้นกับการให้บริการ เพราะทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่ามากที่สุด การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการนั้นจึงทำให้การบริหารทรัพยากรมีความคุ้มค่า การสร้างสภาพที่สมบูรณ์ การเพิ่มพูนความรู้ต่างๆ จึงเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญและเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของ**พระมหาประสพสุขปิยภาณี (สุขล้วน)**ที่ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษาอำเภอสังขะจังหวัดสุรินทร์ ในด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น จะส่งผลให้การปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรด้านความคุ้มค่าคุ้มค่ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

๕.๒.๒ ด้านการให้บริการ การให้บริการเป็นภาระงานหนึ่งของการเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นความสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีนั้นต้องเป็นการให้บริการที่มาจากใจอย่างแท้จริง เป็นการให้บริการในทุกระดับอย่างประทับใจ ซึ่งถือได้ว่าการให้บริการที่ดีนั้นต้องเป็นการให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการที่มีคุณภาพจะนำมาซึ่งความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ**ชานาญ ภูเอี่ยม** ที่กล่าวถึงการมีจิตมุ่งบริการ(Service Mind) หมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดี ประกอบด้วย การยิ้มแย้ม แจ่มใส เห็นอกเห็นใจประชาชน ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจ มีต้องให้ ประชาชนร้องขอแสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชนให้บริการด้วยความเต็มใจการแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและ องค์กร กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี มีความกระตือรือร้น ในการบริการให้บริการมากกว่าที่ประชาชนคาดหวัง ตลอดจนหลักการให้บริการที่สำคัญนั้นต้องมีการจัดลำดับความสำคัญในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการให้บริการ ซึ่งสิ่งที่จะสร้างคุณภาพให้กับการให้บริการได้นั้นต้องเป็นการให้บริการที่มาจากใจจริง โดยการให้บริการแก่ผู้อื่นเสมือนดุจญาติมิตรของเราเอง การวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการก็มีความสำคัญในแง่ของการที่จะสามารถสร้างรูปแบบการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ เพราะผู้รับบริการมาจากหลากหลายกลุ่ม หลากหลายวัย มีความแตกต่างกันทางด้านความคิดและสิ่งต่างๆ ซึ่งอาจมีผลต่อการให้บริการที่ไม่อาจสร้างความพึงพอใจให้กับทุกคนได้ การให้บริการจึงจำเป็นที่จะต้องวิเคราะห์ผู้มารับบริการว่ามีความต้องการอย่างไร แล้วจึงจะสามารถให้บริการตรงกับความต้องการนั้นๆ โดยเฉพาะความรับผิดชอบในงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการ ความรับผิดชอบนี้บ่งบอกถึงการปฏิบัติงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยหรือไม่เพียงใด ซึ่งความรับผิดชอบโดยเฉพาะการให้บริการนั้นถือว่าเป็นการเอาภาระที่สำคัญมาไว้กับตนเอง การให้บริการต้องมีความรับผิดชอบสูงในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการให้ได้ ผู้ให้บริการต้องสรรหาวิธีการในการให้บริการที่หลากหลายนอกเหนือไปจากมาตรฐานการให้บริการ

ตามแผนงานแล้ว ทั้งนี้เพราะการให้บริการแก่ผู้มารับบริการแต่ละคนอาจมีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับจิตใจและความต้องการของผู้มารับบริการว่ามีความต้องการเช่นไร ผู้ให้บริการต้องมียุทธศาสตร์ในการให้บริการให้ตรงกับความต้องการให้ได้ และเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของไพบูลย์ ตั้งใจที่ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษาบริษัทแอมพาสอินดัสตรีจำกัด จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแอมพาสอินดัสตรีจำกัด อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการสามารถพิจารณาได้ ๔ ด้าน โดยการพัฒนา เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นซึ่งพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของการให้บริการคือการให้บริการด้วยใจ ใส่ใจในการให้บริการ ซึ่งมีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่าการให้บริการไปตามขั้นตอนของแผนงาน การจัดการด้านเวลาในการให้บริการก็มีความสำคัญเช่นกัน ซึ่งเวลาในการให้บริการไม่ควรนานจนเกินไป เพราะอาจเป็นการเสียโอกาสสำหรับบุคคลอื่นที่มารับบริการเช่นกัน การบริหารจัดการด้านเวลาที่มีคุณภาพนั้นจะทำให้การบริการครอบคลุมทั่วถึงทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งการให้บริการที่ดีนั้นจะต้องมีองค์ประกอบทางด้านเวลาด้วยเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีว่าการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสะดวกสบาย อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจอันเป็นผลของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

๕.๒.๓ ด้านการสร้าง ความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นมาจากการให้บริการที่ดี มีคุณภาพ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบความต้องการของตนเอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งการสร้าง ความพึงพอใจนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับรูปแบบการให้บริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ซึ่งการเสริมสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นนั้นผู้ให้บริการต้องตระหนักอยู่เสมอว่าเป็นภารกิจที่สำคัญที่จะต้องทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นให้ได้ วิธีการต่างๆ จึงต้องนำมาใช้ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการที่มีความสำคัญในลำดับแรกของการให้บริการ การรอเพื่อตรวจหรือรับการรักษานั้นหากเนิ่นนานเกินไปก็อาจทำให้ผู้รับบริการหงุดหงิดใจได้ ซึ่งจะส่งผลให้ความพึงพอใจเกิดขึ้นยากด้วย การให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจที่ดีนั้นต้องเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา ความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้นเป็นเบื้องต้น และหากการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามขั้นตอนแล้ว ก็จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นมากกว่าเดิม ผลลัพธ์สุดท้ายคือกลายเป็นความประทับใจและพึงพอใจในการให้บริการนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเชียรดวงพิมพ์ ที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของผู้นำท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลหัวไทรอำเภอหัวไทรพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของผู้นำท้องถิ่น โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางนั้นงานแพทย์แผนไทยส่วนใหญ่แล้วจะให้บริการแก่คนไข้ที่เลือกรักษาแบบการแพทย์ทางเลือก และความพึงพอใจในการใช้บริการอาจมีความแตกต่างจากการแพทย์ทั่วไป ระยะเวลาที่นานสำหรับการรักษานั้นก็อาจเป็นตัวกระตุ้นให้ความพึงพอใจลดน้อยลงไปด้วย ซึ่งหากมีการให้บริการที่สามารถระงับระยะเวลาให้สั้นลงก็อาจสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นอย่างง่ายดาย เพราะการแพทย์แผนไทยเป็นการแพทย์ทางเลือกที่ไม่สามารถกำหนดได้ว่าการรักษาจะสิ้นสุดลงเมื่อใด และหากผู้รับบริการมีความคาดหวังในการรักษาที่สูงเกินไปก็อาจไม่มีความพึงพอใจในการ

ให้บริการได้โดยความพึงพอใจนั้นจะต้องเกิดขึ้นจากทั้งสองฝ่ายมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน คือทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความพึงพอใจร่วมกัน และพร้อมที่จะให้บริการและรับบริการด้วยจิตใจที่พร้อมสำหรับการรักษา ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการเสริมสร้างความพึงพอใจนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕.๒.๔ ด้านเมตตา หลักเมตตานี้เป็นหลักธรรมที่สำคัญสำหรับการให้บริการทางการแพทย์ ถือได้ว่าเป็นจรรยาบรรณทางการแพทย์และการพยาบาลที่จะต้องเสริมสร้างให้เกิดขึ้นในมนานึกของการให้บริการทางการแพทย์ การประยุกต์ใช้หลักเมตตาในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการนั้นเป็นการใช้จิตใจที่มีความเมตตาในการทำงาน ความเมตตาเป็นบ่อเกิดของการให้บริการด้วยใจที่เปี่ยมล้นไปด้วยความสงสารอยากให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ซึ่งความมีเมตตานี้สามารถสร้างขึ้นได้ด้วยจิตสำนึกที่ดีของผู้ให้บริการในการที่จะช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นทุกข์ การให้บริการด้วยใจนั้นก็ถือได้ว่าเป็นการใช้หลักเมตตาในการให้บริการเช่นกัน การให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญในการประยุกต์ใช้หลักเมตตาในการให้บริการ การตระหนักว่าผู้มารับบริการย่อมมีความทุกข์จึงมารับบริการเรามีหน้าที่ในการบำบัดทุกข์นั้นให้ผ่อนคลายก็ควรทำหน้าที่ให้สุดความสามารถ ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ**ณัฐวรรณธิตา**คมที่ได้ศึกษาเรื่อง”การประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔ ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๔๒ นั้นคือมีการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใสตรวจสอบได้สร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรและผู้รับบริการทางการศึกษาสิ่งนี้ก็ถือได้ว่าเป็นการใช้หลักเมตตาในการปฏิบัติงาน การเอาใจเขามาใส่ใจเราจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การบริการมีคุณภาพ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้ร่วมงานและผู้รับบริการก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน เพราะการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่นนั้นเป็นการแสดงความมีเมตตาต่อผู้อื่น โดยเฉพาะการให้บริการที่ต้องอาศัยการช่วยเหลือผู้อื่นอยู่แล้ว รวมไปถึงการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานก็จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กำลังใจเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ กำลังใจที่ดีนั้นถ้ามาจากผู้บริหารก็ย่อมที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในระดับล่างมีขวัญกำลังใจมากยิ่งขึ้น การให้ความรักความปรารถนาดีต่อผู้อื่นนั้นถือได้ว่ามีความเมตตาเป็นเบื้องต้น ซึ่งจะมีส่วนช่วยเสริมสร้างการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕.๒.๕ ด้านกรุณา ความกรุณาเป็นความปรารถนาที่จะให้ผู้อื่นพ้นจากความทุกข์ เป็นการให้กำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานเช่นกัน ซึ่งความกรุณานั้นเป็นผลต่อเนื่องมาจากความเมตตา ความกรุณาเป็นความปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้นความกรุณาเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการเสริมสร้างจิตใจที่มีเมตตากรุณาต่อผู้อื่น ความพึงพอใจอันเกิดจากความกรุณานั้นย่อมเกิดขึ้นตามมาด้วย ซึ่งหากความกรุณาไม่เกิดขึ้นภายในจิตใจแล้ว ย่อมมีการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร การให้บริการที่มีความกรุณานั้นเป็นการให้บริการที่นอกเหนือไปจากการให้บริการตามระเบียบต่างๆ เพราะความทุกข์ที่ผู้รับบริการประสบนั้นอาจไม่สอดคล้องกับแผนการให้บริการใดๆ แต่ผู้ให้บริการก็จำเป็นที่จะต้องให้บริการด้วยความเมตตากรุณาด้วย เพื่อให้ผู้รับบริการพ้นจากความทุกข์นั้นซึ่งสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ**เบญจมาศหนูมา**ที่ได้ศึกษาเรื่อง”การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อใช้ในการบำบัดโรคของหมอนวดแผนไทยจังหวัดขอนแก่น”นั้นพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาจิตใจก่อให้เกิดมีจิตใจที่

เยือกเย็นปราศจากทุกข์ร้อนสามารถเป็นที่พึ่งได้ของทั้งตนเองและผู้อื่นอีกทั้งยังสามารถต่อยอดพัฒนาสู่สุขภาพในมิติทางปัญญาที่จะสามารถเข้าใจในสิ่งทั้งหลายตามความเป็นจริงได้มีความกล้าตัดสินใจในการปรับปรุงการบริหารงานให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่สภาพที่พึงปรารถนาในอนาคตร่วมกันมีการวางแผนการบริหารงานในอนาคตได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ และการสร้างความกรุณาให้เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงานร่วมกันก็มีความสำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีปรารถนาดีเพื่อให้ผู้ร่วมงานพ้นจากทุกข์ เพราะในการทำงานต่างๆ ย่อมมีทั้งปัญหาและอุปสรรคเสมอการให้คำปรึกษา คำแนะนำในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำงานร่วมกัน การแบ่งปันน้ำใจซึ่งกันและกัน การให้ ความปรารถนาดีต่อผู้ร่วมงาน สิ่งเหล่านี้ก็เป็นการใช้หลักกรุณาในการปฏิบัติงานเช่นกัน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการที่ต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม การช่วยเหลือซึ่งกันและกันจึงเป็นความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ความปรารถนาดีต่างๆ ก็จะทำให้การทำงานราบรื่น ไร้ซึ่งอุปสรรคต่างๆ รวมทั้งการช่วยเหลือกันในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ก็เป็นการแบ่งปันความกรุณาให้แก่กันและกัน ซึ่งจำทำให้การทำงานนั้นประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๒.๖ ด้านมูทิตา หลักมูทิตานี้เป็นหลักแห่งการชื่นชมยินดีผู้อื่นเมื่อประสบความสำเร็จเป็นหลักแห่งการแสดงน้ำใจต่อผู้อื่น ซึ่งถือได้ว่าเป็นความสำคัญต่อการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดีความไว้วางใจในการทำงานร่วมกันเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้มูทิตาเกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคนได้เมื่อผู้ร่วมงานประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานต่างๆ ก็ควรแสดงความยินดีด้วยดุจเราได้รับความสำเร็จนั้น แต่หากมีการอิจฉาริษยากันแล้วย่อมทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา โดยเฉพาะปัญหาในการทำงานร่วมกันอย่างไม่สนิทใจและไม่ไว้วางใจหรือไม่ให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันนั้น จะเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานอย่างแน่นอน ซึ่งหลักมูทิตานี้จะสามารถจัดความอิจฉาริษยาให้หมดลงไปได้ การแสดงความยินดีต่อผู้อื่นต้องแสดงด้วยความจริงใจทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่เสแสร้งแกล้งทำเมื่ออยู่ต่อหน้าเท่านั้น สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของเนตรชนก โพธารามิก ที่ได้ศึกษาเรื่อง ”วิธีการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔ เพื่อพัฒนาสังคม” นั้นพรหมวิหารธรรม คือ ธรรมเป็นเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าอัปมัญญา คือธรรมที่แผ่ไปไม่มีประมาณ เป็นหลักปฏิบัติพื้นฐานในการดำรงชีวิต เป็นคุณธรรมที่เกื้อหนุนกรรมดีทั้งหลายให้สมบูรณ์ และสร้างสันติสุขสู่สังคม ทำให้มนุษย์รู้จักการพัฒนาตนเองให้อยู่บริหารมีความเอาใจใส่เกี่ยวกับปัญหาและมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นบริหารงานบุคคลกรให้ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกันและหลักมูทิตานี้จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันเพราะหากทุกคนมีมูทิตาจิตแล้วก็จะทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเอื้อเอื้อเพื่อแผ่ แบ่งปันร่วมกัน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีได้ และการแสดงความยินดีต่อผู้ที่ประสบความสำเร็จนั้นก็เป็นการสร้างขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานต่อไปด้วยเพราะกำลังใจอันเกิดขึ้นจากคำชื่นชมนั้นย่อมนำมาซึ่งความอึดเื้อใจและมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป โดยเฉพาะการให้บริการที่ต้องอาศัยกำลังใจที่ดีในการทำงาน เพราะการให้บริการนั้นย่อมมีทั้งประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จ จะให้บริการอย่างถูกใจทุกคนนั้นย่อมเป็นไปไม่ได้ แต่

เมื่อเพื่อนร่วมงานประสบความสำเร็จในการให้บริการเราก็พลอยยินดีด้วย แต่หากไม่ประสบความสำเร็จเราก็ต้องคอยให้กำลังใจ ซึ่งแนวข้อผิดพลาดในการทำงานต่างๆ เพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งการกระทำต่างๆ เหล่านี้เป็นการแสดงออกซึ่งมูทิตาจิตที่ต้องอาศัยความจริงใจในการกระทำด้วย หลักมูทิตานี้สามารถเสริมสร้างให้เกิดขึ้นกับจิตใจของทุกคนได้หากมีจิตสำนึกที่ดีในการตระหนักถึงการทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะการให้บริการที่ต้องอาศัยหลักมูทิตานี้ในการเสริมสร้างการปฏิบัติงานในแง่ของการให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการที่ประสบความทุกข์ ให้สามารถมีกำลังใจที่ดีในการต่อสู้กับความทุกข์นั้นได้ การแสดงมูทิตาจึงเป็นสิ่งสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการได้เป็นอย่างดี

๕.๒.๗ ด้านอุเบกขา ความวางเฉย อุเบกขาในที่นี้ไม่ได้หมายถึงความวางเฉยต่อสิ่งต่างๆ แต่เป็นความวางเฉยต่อปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่ประสบ แล้วใช้สติปัญญาในการคิดไตร่ตรองพิจารณาถึงสาเหตุแห่งปัญหานั้นแล้วคิดหาทางแก้ไขอย่างถูกวิธี และการทำให้เป็นกลางในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีความลำเอียง ไม่เลือกปฏิบัติให้ความเสมอภาคแก่ทุกคนที่มาใช้บริการสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ**พระไพฑูริย์ เมธิโก (มหาบุญ)** ที่ได้ศึกษาเรื่อง”ประยุกต์พรหมวิหาร ๔ เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม”นั้นการประยุกต์พรหมวิหาร ๔ เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จะเห็นได้ว่าการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน ให้มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องมีการบริหารการวางแผนด้วยความเที่ยงธรรมปราศจากอคติมีความเสมอภาคในการบริหารงานซึ่งหลักพรหมวิหารธรรมทางพระพุทธศาสนานั้น ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ เพราะการให้ความเป็นธรรมแก่ผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันนั้นจะเป็นการสร้างคามพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้ ความเป็นธรรมในการให้บริการต้องเกิดขึ้นมาจากจิตใจที่เป็นเมตตา ปราณอยากช่วยให้ผู้อื่นพ้นจากความทุกข์ มีความกรุณา ปราณทำให้ผู้อื่นได้เป็นสุข และมูทิตา มีจิตที่ยินดีต่อความเป็นสุขนั้น การประยุกต์ใช้หลักอุเบกขานอกเหนือไปจากการวางตัวเป็นกลางแล้วนั้น ยังเป็นการวางเฉยต่อสภาพปัญหาต่างๆ ที่เข้ามากระทบหรือประสบอยู่ มีการบริหารการวางแผนด้วยความเที่ยงธรรมปราศจากอคติซึ่งการให้บริการที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องรู้จักการวางเฉยต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และประยุกต์ใช้หลักปัญญาในการพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการได้เป็นอย่างดี ทั้ง ๓ด้าน ดังนี้ ๑. ด้านการสร้าง ความคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรต่างๆ นั้นจำเป็นที่จะต้องใช้อย่างมีประสิทธิภาพที่จะให้มีการใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด นั้นถือได้ว่าเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างหนึ่ง เพราะทรัพยากรต่างๆ จำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายเงินในการจัดหาจัดซื้อ ซึ่งงบประมาณที่ได้รับนั้นมีจำนวนจำกัด ดังนั้นจำเป็นต้องใช้ทรัพยากร สมุนไพรต่างๆ ที่หาได้ในท้องถิ่นมาเป็นวัตถุดิบในการให้บริการ การสร้างความคุ้มค่าให้เกิดขึ้นกับการให้บริการในแต่ละขั้นตอนนั้น จึงเป็นการให้บริการที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในการใช้ทรัพยากร การเรียนรู้การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ในเรื่องของการดูแลรักษา ซ่อมแซม และพัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความทันสมัยและสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดีตลอดจน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพราะทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่ามากที่สุด ในการให้บริการ การสร้างสุขภาพที่สมบูรณ์ การเพิ่มพูน

ความรู้ต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นก่อให้เกิด มุทิตาจิตตามมา หากมีผู้หนึ่งผู้ใดไม่เห็นความสำคัญในการใช้ทรัพยากรเราต้องใช้อุเบกขาในการที่จะวางเฉย ไม่โกรธหรือต่อว่า แต่ใช้ ความกรุณา ในการแนะนำสั่งสอนให้เข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ที่มีผลต่อองค์กรและตัวเราเอง๒. ด้านการให้บริการ มุ่งเน้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการมีเมตตา ปราณนา ที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ยึดหลักกรุณา กับการให้บริการที่มาจากใจอย่างแท้จริงเพื่อให้บริการในทุกระดับประทับใจ โดยการให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติตามหลักของอุเบกขา มีการจัดลำดับความสำคัญในการให้บริการอย่างเป็นระบบ วิเคราะห์ปัญหา เพื่อจะได้สร้างรูปแบบของการให้บริการตรงตามความต้องการ ผู้ให้บริการต้องมีความรับผิดชอบสูง ให้บริการอย่างเต็มใจและให้บริการดุจญาติมิตรของเราตลอดจน การบริหารจัดการด้านเวลาอย่างมีคุณภาพนั้นจะทำให้การบริการครอบคลุมทั่วถึงทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีว่าการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสะดวกสบายเป็นมุทิตาจิต เกิดความพึงพอใจ ทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพตามมา ๓.) ด้านความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดจากการให้บริการที่ดี มีคุณภาพ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบความต้องการของตนเอง เกิดเป็นมุทิตา ด้วยใจเมตตา ปราณนาให้ผู้รับบริการมีความสุข พึงพอใจนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับรูปแบบการให้บริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ การเสริมสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นนั้นผู้ให้บริการต้องตระหนักอยู่เสมอว่าเป็นภารกิจที่สำคัญที่จะต้องทำด้วยความกรุณาและอุเบกขาเพื่อให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิธีการต่างๆ จึงต้องนำมาใช้ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการที่มีความสำคัญในลำดับแรกของการให้บริการ การให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจที่ดีนั้นต้องเป็นการให้บริการที่มีขั้นตอน มีระบบการให้บริการที่ดีผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา แล้วความประทับใจ พึงพอใจย่อมเกิดขึ้นทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ด้วยจิตใจที่พร้อมสำหรับการรักษาซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการเสริมสร้างความพึงพอใจนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลของการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูนผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทางการวิจัย ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) ควรมีการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมควบคู่ไปกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการด้วย เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรแบบองค์รวมให้มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

๒) ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้ด้านความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรให้มากขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาทางด้านความรู้ทางเทคโนโลยีต่างๆ ที่ปัจจุบันมีความก้าวหน้าอย่างมากและสามารถประยุกต์ใช้กับงานแพทย์แผนไทยได้

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑) บุคลากรงานแพทย์แผนไทยควรมีการให้บริการในด้านการเสริมสร้างสุขภาพแบบองค์รวมให้มากยิ่งขึ้น เพราะงานแพทย์แผนไทยนั้นเป็นการแพทย์ทางเลือกที่นอกเหนือไปจากการรักษาในรูปแบบปกติแล้ว เพื่อให้แพทย์ทางเลือกนี้สามารถสนองตอบความต้องการด้านการรักษาพยาบาลได้แบบองค์รวม

๒) บุคลากรควรมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า คำนึงให้มากที่สุด เพื่อเป็นการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการในที่สุด

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการศึกษาถึงประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหารธรรม ในการเสริมสร้างการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน เพื่อให้แพทย์แผนไทยเป็นแพทย์ทางเลือกได้อย่างแท้จริง

๒) ควรมีการนำหลักธรรมอื่นๆ มาประยุกต์ใช้กับการเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น หลักภavana ๔ หลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นต้น เพื่อให้มีแนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมสำหรับการให้บริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น