

การให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี*

SERVICE BASED ON BUDDHADHAMMA OF RATCHABURI HOSPITAL

ฐานิดา พานิชเจริญ

Thanida Panicharoen

257 หมู่ที่1 ตำบลหินกอง อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

257 Moo. 1, Hin Kong Subdistrict, Mueang District, Ratchaburi Province

E-mail: thanidapanicharoen@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้เพื่อศึกษาการให้บริการ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน และศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี พบว่า การให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ มีผลให้ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัญหาและอุปสรรค คือ บุคลากรบางคนไม่ให้คำแนะนำที่ดีกับญาติของผู้ป่วย บุคลากรบางคนพูดจาด้วยถ้อยคำที่แข็งกระด้าง ดังนั้น ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถควบคุมกิริยาให้สุภาพได้ในทุกสถานการณ์ และควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีเทคนิคในการสร้างความไว้วางใจและความคุ้นเคยกับผู้รับบริการ

คำสำคัญ: การให้บริการ; หลักพุทธธรรม; โรงพยาบาลราชบุรี

Abstract

This article was to study the service, to compare the public's opinion and to study the problems, obstacles and suggestions of service based on Buddhadhamma of Ratchaburi hospital, using mixed methods. Findings were the service based on Buddhadhamma of Ratchaburi hospital showed that overall at high level. The person factors for example, age has the opinions to toward service based on Buddhadhamma of Ratchaburi hospital was different, the significantly at 0.05. Problems and obstacles were that some personnel do not give good advice to patients' relatives, some personnel spoke speak words that are not polite. Further, that that should develop the personnel potential to have good service mind, should develop the personnel to

* Received May 9, 2021; Revised May 20, 2021; Accepted September 12, 2021

be able to control emotions in every situation, and, should develop the personnel potential to have techniques to build trust and familiarity with service receiver.

Keywords: Service; Buddhadhamma; Ratchaburi Hospital

บทนำ

โรงพยาบาลราชบุรีเป็นโรงพยาบาลศูนย์แห่งหนึ่งในสองแห่งของเขต 4 ตั้งอยู่เลขที่ 85 ถนนสมบูรณกุล อำเภอเมืองราชบุรี ปัจจุบัน (พ.ศ. 2562) มีขนาด 855 เตียง (ไม่รวม ICU) มีวิสัยทัศน์เป็นโรงพยาบาลศูนย์ชั้นนำของประเทศที่มีคุณภาพมาตรฐานและประชาชนศรัทธา มีพันธกิจ 4 ประการ คือ (1) ให้การบริบาลประชาชน อย่างเป็นองค์รวมตามมาตรฐานวิชาชีพ (2) พัฒนาระบบบริการศูนย์ความเชี่ยวชาญทางการแพทย์ (3) พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาล และ (4) พัฒนาด้านวิชาการและผลิตบุคลากรทางการแพทย์

ดังกล่าวนี้นี้ สังกะหวัดตุ เป็นธรรมเป็นที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กัน ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน (พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช), 2546) ประกอบไปด้วย (1) ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เพื่อแม่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ หุ่น หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา (2) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะน่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน (3) อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนชวนช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม และ (4) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข้ปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อัมภอ ปยุตโต), 2550)

นอกจากนี้ สังกะหวัดตุ 4 ยังอำนวยความสะดวกที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรม คือ (1) ช่วยให้บุคคลดำรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข (2) เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน (3) เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควรแก่ฐานะ (4) เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่าง ๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี และ (5) ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวนี้นี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา เรื่อง “การให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี” เพื่อสังเคราะห์ข้อมูลทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานโรงพยาบาลราชบุรี และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่มีพันธกิจและวิธีดำเนินงานที่ใกล้เคียงกัน ได้อีกประการหนึ่งด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณกำหนดการวิจัยเชิงสำรวจเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการโรงพยาบาลจังหวัดราชบุรี จำนวน 3, 054 คน (สถิติจำนวนผู้รับบริการโดยเฉลี่ย มีผู้ป่วยนอก 2, 400 คนต่อวัน และผู้ป่วยใน 654 คนต่อวัน) คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (สุรียรี ศิริโกภากริมย์, 2546) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 7 ท่าน เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง และวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี โดยรวม

(n=397)

| สภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของ โรงพยาบาลราชบุรี | ระดับความคาดหวัง | | |
|--|------------------|--------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
| ด้านทาน | 3.80 | 0.551 | มาก |
| ด้านปิยวาจา | 3.85 | 0.500 | มาก |
| ด้านอรรถจริยา | 3.80 | 0.536 | มาก |
| ด้านสมานัตตตา | 3.90 | 0.528 | มาก |
| โดยรวม | 3.84 | 0.474 | มาก |

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อสภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$, S.D.=0.474) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจา ด้านทาน ด้านอรรถจริยาตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนต่อสภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 สรุปผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่มีต่อสภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล

| ปัจจัยส่วนบุคคล | t-test | F-test | Sig. | ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย | |
|-----------------|--------|----------|-------|----------------------------|--------|
| | | | | ยอมรับ | ปฏิเสธ |
| เพศ | 0.477 | | 0.633 | | ✓ |
| อายุ | | 3.732* | 0.012 | ✓ | |
| การศึกษา | | 13.964** | 0.000 | ✓ | |
| อาชีพ | | 3.840** | 0.005 | ✓ | |
| รายได้ | | 1.598 | 0.190 | | ✓ |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มีเพศ รายได้ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อสภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

3. ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี

ตารางที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี

| สภาพการให้บริการ | ปัญหา-อุปสรรค | ข้อเสนอแนะ |
|------------------|---|--|
| ด้านทาน | บุคลากรบางคนไม่ให้คำแนะนำที่ดีกับญาติของผู้ป่วย | ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี |
| ด้านปิยวาจา | บุคลากรบางคนพูดจาด้วยถ้อยคำที่แข็งกระด้าง ไม่มีหางเสียง | ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถควบคุมกิริยาให้สุภาพได้ในทุกสถานการณ์ |
| ด้านอัตถจริยา | บุคลากรบางคนไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ | ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ |
| ด้านสมานัตตตา | บุคลากรบางคนให้บริการผู้ป่วยนอกจากผู้ป่วยใน ไม่เสมอภาคกันเลือกปฏิบัติ | ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความเทคนิคในการสร้างความไว้วางใจและความคุ้นเคยกับผู้รับบริการ |

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการสภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี ที่มีคุณลักษณะ ตามข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านทาน บุคลากรบางคนไม่ให้คำแนะนำที่ดีกับญาติของผู้ป่วยควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี

ด้านปิยวาจา บุคลากรบางคนพูดจาด้วยถ้อยคำที่แข็งกระด้าง ไม่มีทางเสียงควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถควบคุมกิริยาให้สุภาพได้ในทุกสถานการณ์

ด้านอรรถจริยา บุคลากรบางคนไม่กระตือรือร้นในการให้บริการควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสมานัตตตา บุคลากรบางคนให้บริการผู้ป่วยนอกกับผู้ป่วยใน ไม่เสมอภาคกัน เลือกลงปฏิบัติ ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีเทคนิคในการสร้างความไว้วางใจและความคุ้นเคยกับผู้รับบริการ

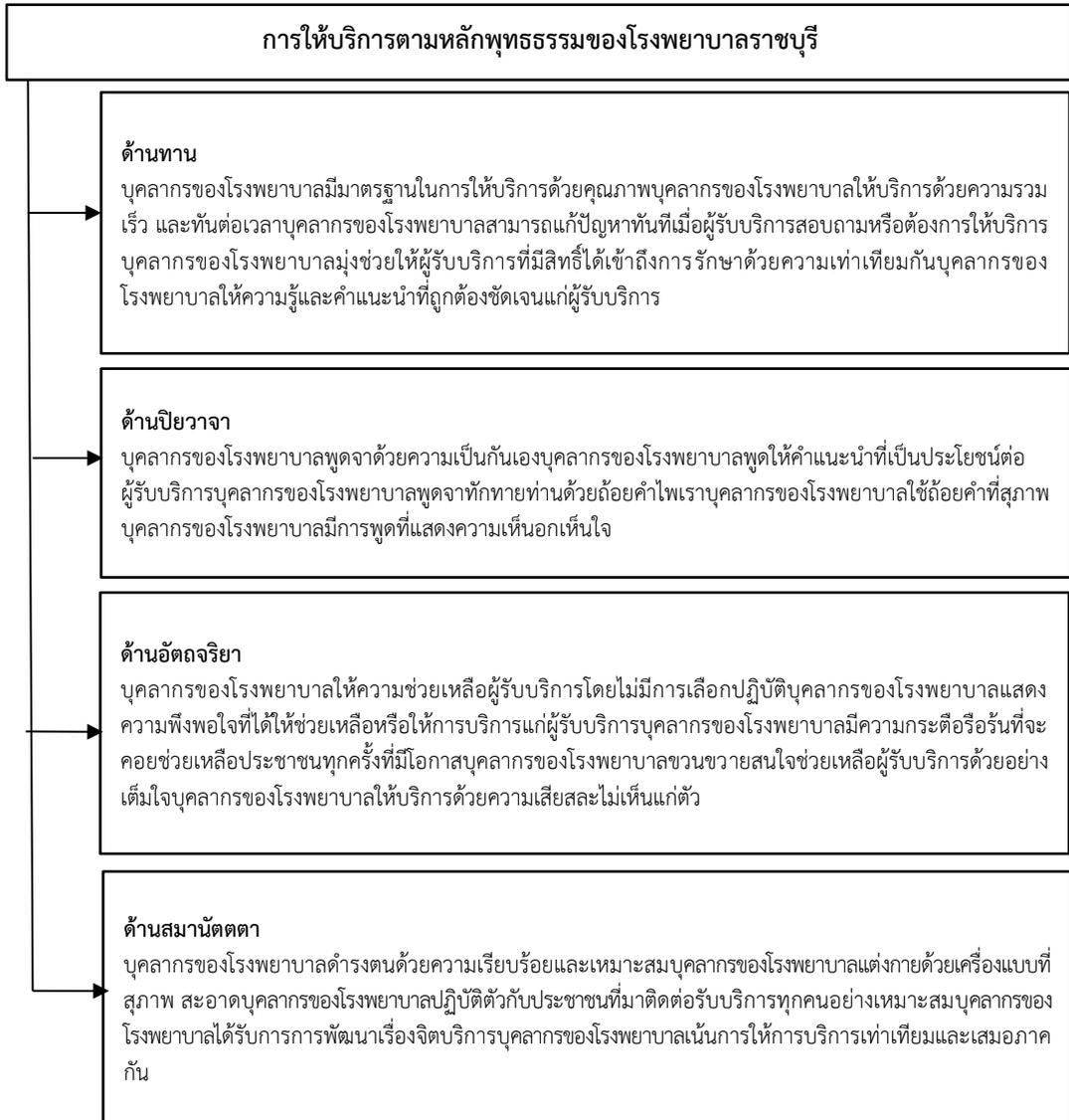
อภิปรายผลการวิจัย

สภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า โรงพยาบาลราชบุรี สามารถให้บริการประชาชนได้ตามพันธกิจ 4 ประการ คือ (1) ให้การบริการประชาชน อย่างเป็นองค์รวมตามมาตรฐานวิชาชีพ (2) พัฒนาระบบบริการศูนย์ความเชี่ยวชาญทางการแพทย์ (3) พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาล และ (4) พัฒนาด้านวิชาการและผลิตบุคลากรทางการแพทย์ โดยในส่วนของ การบริหาร มีการมอบหมายและกระจายหน้าที่ให้ฝ่ายและกลุ่มงานต่าง ๆ รับผิดชอบยิ่งขึ้น การกำหนดนโยบาย งานและกิจกรรมเป็นไปอย่างมีระบบ และในส่วนของงานบริการ กลุ่มงานเทคนิคบริการต่าง ๆ สามารถครอบคลุมภารกิจในการให้บริการขั้นสูงประเภทโรงพยาบาลศูนย์ได้ดียิ่งขึ้นกว่าในอดีต ทั้งนี้ ได้มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมชื่อว่า สังคหวัตถุธรรม หรือสังคหวัตถุ 4 เข้ามาใช้ในการดำเนินงาน โดยสามารถอำนวยความสะดวกในการครองใจคน ยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน ทำให้เกิดการรักใคร่นับถือจากประชาชนผู้รับบริการ นั่นเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พณิตตา นรสิงห์ (2552) ที่ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์” จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2553) ที่ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์” จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางพุกษา พุทธิรักษ์ (2552) ที่ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ 4: กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก” จากผลการวิจัยพบว่า

การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัด นครนายก โดยภาพรวม อยู่ในดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน มีระดับการปฏิบัติ มาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติรัตน์ ศิลสุวรรณโณ (2553) ที่ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของ พนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ 4 กรณีศึกษา อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนบุคคลมีความคิดเห็นว่ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีนุช ไพโรดี (2553) ที่ได้วิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด” จากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก และสอดคล้อง กับงานวิจัยของ ด.ตำบลหญิง ณัฐวีร์ภัทร์ ถิ่นมีผล (2553) ที่ได้วิจัยเรื่อง “ทัศนคชนองนักท่องเทียวชาว ไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน บริการของตำรวจท่องเทียว ตามหลักสังคหวัตถุ 4” จาก ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคชนองนักท่องเทียวชาวไทยต่อประสิทธิภาพบริหารงานบริการของตำรวจ ท่องเทียวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

องค์ความรู้

ผู้วิจัยนำเสนอองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย การให้บริการตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี ที่พึงประสงค์ดังนี้

ด้านทาน บุคลากรของโรงพยาบาลมีมาตรฐานในการให้บริการด้วยคุณภาพบุคลากรของโรงพยาบาลให้บริการด้วยความรวดเร็ว และทันต่อเวลาบุคลากรของโรงพยาบาลสามารถแก้ปัญหาทันทีเมื่อผู้รับบริการสอบถามหรือต้องการให้บริการบุคลากรของโรงพยาบาลมุ่งช่วยให้ผู้รับบริการที่มี

สิทธิ์ได้เข้าถึงการรักษาด้วยความเท่าเทียมกันบุคลากรของโรงพยาบาลให้ความรู้และคำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ

ด้านปิยวาจา บุคลากรของโรงพยาบาลพูดจาด้วยความเป็นกันเองบุคลากรของโรงพยาบาลพูดให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการบุคลากรของโรงพยาบาลพูดจาทักทายท่านด้วยถ้อยคำไพเราะบุคลากรของโรงพยาบาลใช้ถ้อยคำที่สุภาพบุคลากรของโรงพยาบาลมีการพูดที่แสดงความคิดเห็นออกเห็นใจ

ด้านอัถถจริยา บุคลากรของโรงพยาบาลให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติบุคลากรของโรงพยาบาลแสดงความพึงพอใจที่ได้ให้ช่วยเหลือหรือให้การบริการแก่ผู้รับบริการบุคลากรของโรงพยาบาลมีความกระตือรือร้นที่จะคอยช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาสบุคลากรของโรงพยาบาลชวนชวนขวยสนใจช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยอย่างเต็มใจบุคลากรของโรงพยาบาลให้บริการด้วยความเสียสละไม่เห็นแก่ตัว

ด้านสมานัตตตา บุคลากรของโรงพยาบาลดำรงตนด้วยความเรียบร้อยและเหมาะสมบุคลากรของโรงพยาบาลแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาดบุคลากรของโรงพยาบาลปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อรับบริการทุกคนอย่างเหมาะสมบุคลากรของโรงพยาบาลได้รับการพัฒนาเรื่องจิตบริการบุคลากรของโรงพยาบาลเน้นการให้บริการเท่าเทียมและเสมอภาคกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. โรงพยาบาลราชบุรีประสานงานร่วมกันกับองค์กรคณะสงฆ์ กำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนโดยบูรณาการหลักพุทธธรรม
2. โรงพยาบาลราชบุรีประสานงานร่วมกันกับองค์กรคณะสงฆ์ จัดอบรมสมณวิปัสสนากัมมัฏฐานแก่บุคลากรเพื่อพัฒนาคุณภาพสมาธิจิตให้มีอารมณ์มั่นคง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. โรงพยาบาลราชบุรีควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี
2. โรงพยาบาลราชบุรีควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถควบคุมกิริยาให้สุภาพได้ในทุกสถานการณ์
3. โรงพยาบาลราชบุรีควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
4. โรงพยาบาลราชบุรีควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีเทคนิคในการสร้างความไว้วางใจและความคุ้นเคยกับผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับการสงเคราะห์ผู้ป่วยยากไร้ตามหลักพุทธธรรมของโรงพยาบาลราชบุรี
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการมีส่วนร่วมของสถาบันศาสนาในการพัฒนาคุณภาพจิตใจของผู้ป่วยติดเตียงในโรงพยาบาลราชบุรี

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐวีร์ภัทร์ ถิ่นมีผล. (2553). *ทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน บริการ ของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ธิดารัตน์ ศิลาวรรณโณ. (2553). *ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ 4 กรณีศึกษา อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พนิตตา นรสิงห์. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลสนามจันทร์* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช). (2546). *คำวัด*. กรุงเทพฯ: เลียงเชียง.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อัมภโอ ปยุตโต). (2550). *ธรรมนุญชีวิต่าบล* (พิมพ์ครั้งที่ 82). กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์สวย จำกัด.
- พฤกษา พุทธรักษ์. (2552). *การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ 4: กรณีศึกษา สหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มณีนุช ไพรดี. (2553). *การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด* (วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุของ ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.