

คุณภาพการบริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริม
สุขภาพประจำตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
Public Quality Service Accoding to Sankhahavatthudhamma
Principles of Ram Subdistrict Health Promoting Hospital Mueang
Surin District, Surin Province

พระสิรินันท์ สมาจาโร¹, พระครูปริยัติปัญญาโสภณ², วรภุรี มุลสิน³, พระครูสาธุกิจโกศล⁴

Phra Sirindanai Samajaro¹ Phrakrupariyatpanyasophon² Woraphuri Munsin³

Phrakrusathukitkoson⁴

¹⁻⁴มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์

¹⁻⁴Mahachulalongkornrajavidyalaya Surin Campus

¹Email: Siradanai1986@gmail.com

Received : December 28, 2023;

Revised : May 31, 2024;

Accepted : June 3, 2024

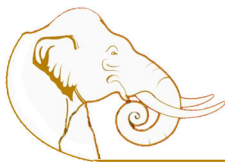
บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้ ศึกษาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ จำนวน 383 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐาน ใช้ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD และสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 14 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .278)
2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ต้องเป็นระบบ มีขั้นตอนที่กระชับ เท่าเทียม ให้คำแนะนำด้วยข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องเป็นผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารี เอาใจใส่ในการบริการ มีวาจาสุภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กล่าวคือ โรงพยาบาลต้องมีความพร้อม ความคล่องตัวของบุคลากร สถานที่ เครื่องมือในการรักษาพยาบาล และมีความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ กล่าวคือ วางตัวเป็นกันเอง พร้อมที่จะให้คำแนะนำ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ของตน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; หลักสังคหัตถุธรรม; โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล



Abstract

This research article aimed to study the quality of services according to the principles of Sangha Watthu Dhamma at Ram Subdistrict Health Promoting Hospital of Muang Surin District Surin Province. The data was collected from the questionnaires. The population of this study were 383 people. The statistics used to analyze the collected data were percentages, means, and standard deviations. And test the hypothesis using a t-test, one-way analysis of variance (One-way ANOVA), pairwise testing using the LSD method, and in-depth interviews with 14 informants.

The research results found that:

1. Quality of services according to the principles of Sangha Watthu Dhamma at Ram Subdistrict Health Promoting Hospital of Muang Surin District Surin Province Thailand, was at a high level ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = .278).

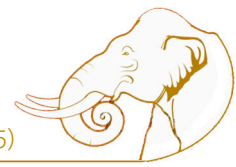
2. Comparison of the quality of services provided quality of services according to the principles of Sangha Watthu Dhamma at Ram Subdistrict Health Promoting Hospital of Muang Surin District Surin Province Thailand, classified by personal factors, it was found that gender, status, age, and educational level and different careers. There is quality of services according to the principles of Sangha Watthu Dhamma at Ram Subdistrict Health Promoting Hospital of Muang Surin District Surin Province Thailand, was with differences as statistically significance at 0.05.

3. Guidelines for developing the quality of public service according to the principles of Sangha Watthu Dhamma at Ram Subdistrict Health Promoting Hospital of Muang Surin District Surin Province Thailand. The process and procedures for providing services must be systematic, with concise, equal steps, giving clear advice, accurate, and simple to understand the pieces of information. Service staff Officials must have an open mind. Pay attention to service and have polite speech in terms of facilities. The hospital must be ready for flexibility of personnel, locations, and equipment for medical treatment and safety for service recipients in terms of trustworthiness, that is, be friendly, and ready to give advice. Have appropriate behaviours according to one's role and duty.

Keywords: Service quality, Sangha Watthu Dhamma, Subdistrict Health Promoting Hospital

บทนำ

ประเทศไทยให้ความสำคัญ และพัฒนาระบบสาธารณสุขมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า โดยกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ฉบับปัจจุบันได้บัญญัติเกี่ยวกับสิทธิทางสุขภาพไว้ในมาตรา 47 ว่าบุคคลย่อมมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขของรัฐ มาตรา 48 สิทธิของมาตราในช่วงก่อนและหลังการคลอดย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย มาตรา 55 รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง

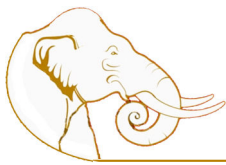


มาตรา 71 รัฐพึงส่งเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของครอบครัวอันเป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญ ของสังคม ส่งเสริม และพัฒนาการสร้างสรรค์สุขภาพเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง มีจิตใจเข้มแข็ง ซึ่งจะเห็นได้ว่า รัฐธรรมนูญซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศได้ตระหนักถึงความสำคัญเรื่องสิทธิทางสุขภาพของประชาชน อีกทั้งยังมีแผนยุทธศาสตร์ชาติที่ครอบคลุม ด้านสาธารณสุขเป็นตัวสนับสนุนการดำเนินงาน

การเข้าถึงบริการทางสาธารณสุขได้ระบุลงในแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) มีความเชื่อมโยงกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยในฉบับปัจจุบัน (ฉบับที่ 20) นอกจากนี้แล้วยังเชื่อมโยงกับ แผนปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุข แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ประเทศไทย 4.0 นโยบายรัฐบาล การปฏิรูปด้านสาธารณสุข ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 โดยแผนยุทธศาสตร์ชาติด้านสาธารณสุขฉบับปัจจุบันประกอบด้วยประเด็นสำคัญทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านส่งเสริม สุขภาพ ป้องกันโรค และคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเลิศ 2) ด้านบริการเป็นเลิศ 3) ด้านบุคลากรเป็นเลิศ และ 4) บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล โดยกรอบการดำเนินงานทางด้านสาธารณสุขในปัจจุบันยังอยู่ภายใต้เป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืนในเป้าหมายที่ 3 ว่าด้วยเรื่อง สร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคน ในทุกวัย (Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages) ครอบคลุมเรื่องการเข้าถึง บริการทางสาธารณสุขอีกด้วย (วรธา มงคลสืบสกุล, 2565 : 55-69)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์เป็นอีกแห่งหนึ่งของการให้บริการด้านสาธารณสุขปฐมภูมิ แก่ประชาชนตามนโยบายของรัฐบาลได้กระจายส่วนงานด้านสาธารณสุข เพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่ชนบทได้เข้าถึง และได้รับบริการด้านสาธารณสุขอย่างถ้วนหน้า โดยมีบุคลากรที่มีตำแหน่งพยาบาลรวม 4 คน พื้นที่อยู่ในการดูแลด้านสุขภาพแก่ประชาชนใน 14 หมู่บ้านของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลราม โดยโรคที่ปรากฏในข้อมูลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลรามมากที่สุดในปี พ.ศ. 2564 ได้แก่ โรคระบบกล้ามเนื้อ โรคระบบทางเดินหายใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน ตามลำดับ อีกทั้งทางโรงพยาบาลในการคัดกรองผู้ป่วยโรคเรื้อรังของตำบลรามประจำปี 2564 ยังพบ ว่าประชาชนในพื้นที่มีความเสี่ยงต่อการเป็นโรคความดันโลหิตสูง และโรคเบาหวาน จึงได้มีการดำเนินการบริการด้านสุขภาพ และสาธารณสุข โดยจัดทำโครงการด้านกิจกรรมการให้บริการเชิงรุก โดยจัดเป็นหน่วยบริการเคลื่อนที่นอกสถาน ที่ให้บริการพี่น้องประชาชน มีการกระจายข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์เกี่ยวกับด้านสุขภาพ การให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพ และป้องกันการเกิดโรคให้แก่พี่น้องประชาชนอย่างต่อเนื่องเรื่อยมา อีกทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการส่งเสริมโอกาสการเข้าถึงบริการทางสาธารณสุขของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

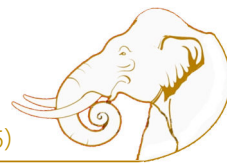
อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการดำเนินงานของหน่วยงานสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุขในปัจจุบัน ทำให้เห็นทิศทางการดำเนินงานด้านสาธารณสุขว่าภาครัฐมีความพยายามที่จะแก้ไข และผลักดันระบบสาธารณสุขของไทยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงความพยายามที่จะลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางสาธารณสุขของคนทุกกลุ่มตามที่ได้กล่าวไว้ในยุทธศาสตร์ชาติประเทศไทย ที่กำหนดเป้าหมายให้มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทั่วประเทศ แต่จากการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ผ่านมา พบว่าการดำเนินงานบางส่วน ยังไม่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาของ รุ่งทิพ นิลพัท (2561) พบว่า การเข้ารับบริการของผู้มีสิทธิในสวัสดิการของรัฐมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ประกอบกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของรัฐทางด้านสาธารณสุขมีไม่เพียงพอต่อความต้องการกับสัดส่วนของผู้รับบริการ ส่งผลให้ภาพลักษณ์คุณภาพการบริการ



ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลภาครัฐถูกมองในแง่ลบ (รุ่งทิพ นิลพัท, 2561) อีกทั้งสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยี และการสื่อสารได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า ประชาชนไม่พึงพอใจหน่วยงานของรัฐจากการปฏิบัติหน้าที่ไม่เท่าเทียมกันคิดเป็นร้อยละ 48.9 และไม่มีมาตรฐานคิดเป็นร้อยละ 17.8 การไม่สามารถเลือกโรงพยาบาลได้เองคิดเป็นร้อยละ 9.8 ขาดแคลนแพทย์ และการวินิจฉัยที่เชี่ยวชาญ คิดเป็นร้อยละ 7.2 ยังรักษาไม่ครอบคลุมทุกโรค คิดเป็นร้อยละ 3.4 มีความยุ่งยากในการเข้ารับบริการคิดเป็นร้อยละ 0.7 จะเห็นได้ว่าข้อมูลที่กำลังมาเบื้องต้นสะท้อนให้เห็นถึงความแออัด การไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ ส่งผลให้เกิดทัศนคติเชิงลบเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสาธารณสุขของภาครัฐ

จะเห็นได้ว่า การให้บริการสาธารณะนับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการ เพื่อตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ การวัดคุณภาพการให้บริการที่ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry มีเครื่องมือที่ชื่อว่า SERVQUAL ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 5 มิติ คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangible) 2) การตอบสนองต่อความต้องการของการบริการ (Responsiveness) 3) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) 4) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) และ 5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) สอดคล้องกับแนวคิดของ (กนกวรรณ นาสมปอง) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการที่รู้สึกว่ามีคุณค่ากับสิ่งที่ได้รับเปรียบเทียบกับสิ่งที่เสียไปก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเกิดความเชื่อมั่น ประทับใจในการบริการ สำหรับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ได้บัญญัติถึงหลักสังคหวัตถุธรรมที่ใช้เป็นแนวทางในการสร้างเสริมคุณภาพการให้บริการ โดยนำมาใช้ปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดสุขในการอยู่ร่วมกัน ยึดหลักการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน บนพื้นฐานของความปรารถนาดีที่มีต่อกัน เพื่อให้เกิดการเหนียวรั้งจิตใจผู้คนเข้าไว้ด้วยกัน ก่อให้เกิดความรักใคร่กลมเกลียว ความสมานสามัคคี ความร่วมมือร่วมใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการอยู่ร่วมกัน มีอยู่ 4 ประการ ได้แก่ 1) ทาน การให้การเสียสละ 2) ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ 3) อัตถจริยา การประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น 4) สมานัตตตา การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอกันเสมอปลายสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อาคม สุขมา (2557) ได้ศึกษาถึงการนำหลักสังคหวัตถุธรรมมาประยุกต์ใช้ในการการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการพบว่า พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมอยู่ในระดับมาก และแนวทางในการให้บริการประชาชนต้องการเน้นเรื่องการเอาใจใส่ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา และมีความตั้งใจในการให้บริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ด้วยการนำหลักสังคหวัตถุธรรมทางพระพุทธศาสนา มาประยุกต์เข้ากับการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการประชาชน และเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลราม และการแสวงหาแนวทางการบริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามหลักสัจจัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามหลักสัจจัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

การทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพการบริการประชาชนตามหลักสัจจัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาดังนี้

หลักธรรมสัจจัตถุ

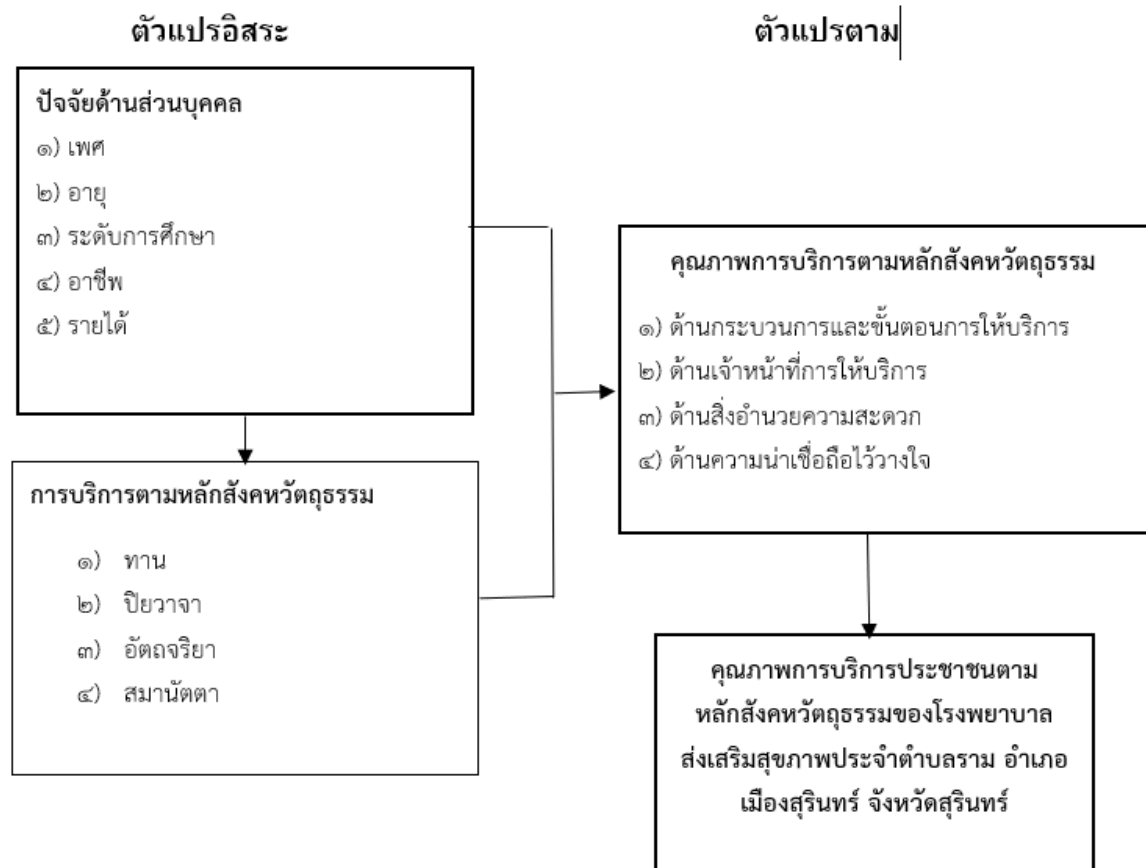
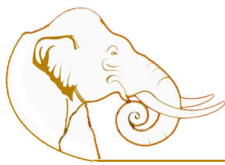
หลักสัจจัตถุเป็นหลักธรรมที่มีความสำคัญในพระพุทธศาสนาหลักธรรมนี้สามารถเป็นเครื่องขโมใจสาธุชนให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข ทำให้คนในสังคมมีการช่วยเหลือ เกื้อกูลกันด้วยความเป็นมิตรเป็นพี่น้องกัน แนวคิดตามหลักธรรมในสัจจัตถุนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ทุกยุคสมัย

คุณภาพการบริการ

การบริการ เป็นการกระทำพฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำพฤติกรรม หรือการปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้ และ ความสำคัญของการให้บริการ คือ การที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับงานบริการที่ต้องใส่ใจต่อผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามผู้รับบริการต้องเข้าใจ ได้รับรู้ว่างานบริการเป็นงานที่หนัก และพบกับคนจำนวนมาก ดังนั้น ในการสื่อสารต้องชัดเจน ตรงประเด็นเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงเกี่ยวข้องกับหลักสัจจัตถุ 4 ประการและการทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สามารถนำมาเป็นกรอบแนวคิด ในการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการประชาชนตามหลักสัจจัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

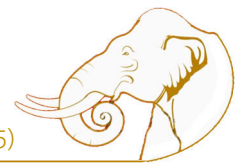
ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลราม อำเภอสุนทร จังหวัดสุรินทร์ มีทั้งหมด 14 หมู่บ้านมีประชากรจำนวน 9,212 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลราม อำเภอสุนทร จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งผู้วิจัยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบดีค่าประชากรจาก สูตรของ Taro Yamane ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95 % และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการ โดยไม่มีหลักเกณฑ์ กลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ กล่าวคือ ผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลราม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ การให้บริการทางสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลราม อำเภอสุนทร จังหวัดสุรินทร์ โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 คน ต่อ 1 ผู้ใช้บริการจนได้



แบบสอบถามครบทั้งชุด ขั้นตอนแรกทำการแบ่งตามเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่ามี 14 หมู่บ้านได้กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการแบ่งสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามหมู่บ้านในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 บ้านราม	669	28
หมู่ที่ 2 บ้านท่าเรือ	1,098	46
หมู่ที่ 3 บ้านตาเมิน	677	28
หมู่ที่ 4 บ้านโคกสะอาด	826	34
หมู่ที่ 5 บ้านตาเปิบ	492	20
หมู่ที่ 6 บ้านสังแก	767	32
หมู่ที่ 7 บ้านเพี้ยสุข	1,217	51
หมู่ที่ 8 บ้านสวาย	529	22
หมู่ที่ 9 บ้านโคกสำโรง	717	30
หมู่ที่ 10 บ้านชะกะบาล	291	12
หมู่ที่ 11 บ้านโชค	245	10
หมู่ที่ 12 บ้านบ้านก้อล	717	30
หมู่ที่ 13 บ้านบ้านโคกดิ่ง	368	15
หมู่ที่ 14 บ้านเรียม	599	25
รวม	9,212	383

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ตามหลักสังคหวัตถุ 4

ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

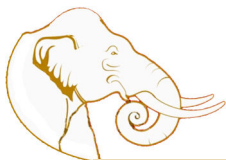
1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ตามหลักสังคหวัตถุ 4

2. กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

3. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

4. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถาม

5. นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ (Experts) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งความตรงของเนื้อหา (Content validity) และความ



ตรงตามโครงสร้าง (Construct validity) โดยการหาค่า IOC และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ

6. นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Reliability) แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา

7. นำเครื่องมือการวิจัยปรับปรุงแก้ไข

8. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

2) ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นตามกรอบของการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการประชาชนตามหลักสัจจัตถธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์” ในเชิงปริมาณปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยการสร้างแบบสอบถามตามกรอบปัจจัยที่กำหนด โดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบปลายปิด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักสัจจัตถ 4 ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมี 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ แบ่งออกเป็น ดังนี้

1. ด้าน ทาน จำนวน 5 ข้อ
2. ด้าน ปิยวาจา จำนวน 5 ข้อ
3. ด้าน อิตถจริยา จำนวน 5 ข้อ
4. ด้าน สมานัตตา จำนวน 5 ข้อ

โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคิร์ท โดยกำหนดค่าของลำดับคะแนนดังนี้

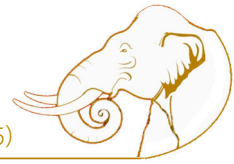
- 5 หมายถึง มีระดับคุณภาพในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีคุณภาพในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีคุณภาพในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีคุณภาพในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีคุณภาพในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายความว่า ระดับคุณภาพมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายความว่า ระดับคุณภาพมาก
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 หมายความว่า ระดับคุณภาพปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายความว่า ระดับคุณภาพน้อย
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายความว่า ระดับคุณภาพน้อยที่สุด

3) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้



1. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่สร้างไว้
2. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ (Experts) จำนวน 5 ท่าน
3. แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ได้ค่ามากกว่า .05 ขึ้นไปทุกข้อ
4. หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไข แล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) แก่ประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน ในเขตตำบลเมืองที่อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .924 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบ และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

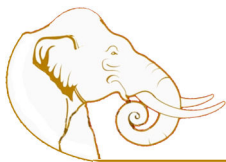
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. การรวบรวมเอกสาร ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือบทความ งานวิจัย และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ และความพึงพอใจในการให้บริการ
2. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม และขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์สุรินทร์ เพื่อขอความร่วมมือไปยังโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลราม อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ จากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้วิจัยกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนในเขตบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลราม อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ เป็นประชากรในการศึกษาโดยเลือกประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 383 คน ซึ่งในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองแล้วนำข้อมูลที่ได้อัปโหลดขึ้นระบบประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้อัปโหลดขึ้นระบบประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
- 2) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คุณภาพในบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลราม ประยุกต์ตามหลักสถิติ 4 ประการ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้



สำหรับการทดสอบสมมติฐานจะใช้สถิติ t - Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (Analysis of Variance หรือ One – way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ .05

สรุปผลการวิจัย

1.คุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำ

ตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

คุณภาพการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำ ตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .278 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้

- 1) ด้านปียวาจา คือ การเจรจาด้วยถ้อยคำที่มีความปรารถนาดีต่อผู้อื่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .439
- 2) ด้านอรรถจริยา คือ ความประพฤติที่แสดงออกอันเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .343
- 3) สมานัตตา คือ การแสดงออกด้วยความมีอัธยาศัยไมตรี และความสมอดันเสมอปลาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .334
- 4) ทาน คือ การให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การสงเคราะห์ช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน ด้วยความโอบอ้อมอารี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .377

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำ ตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

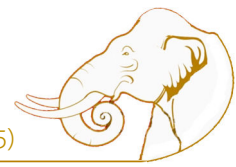
ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำ ตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

อายุที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 3

อาชีพที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำ ตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 4

สถานภาพที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 5



3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจัตถธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจัตถธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการต้องเป็นระบบ โดยมีขั้นตอนที่กระชับ ฉับไวโดยกำหนดระยะเวลาในการให้บริการ และคำนึงถึงผู้ที่ด้อยโอกาสหรือผู้ยากไร้ด้วย

2) ผู้ให้บริการต้องให้คำแนะนำ หรือให้ความรู้ในการรับบริการด้วยข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง เข้าใจง่าย โดยใส่ใจในคำถามทุกคำถามจากผู้ป่วยหรือญาติในการรักษาพยาบาล

3) จัดอบรมกฎ ระเบียบ มาตรฐานการรักษาพยาบาล เพื่อคัดกรองลำดับความสำคัญของอาการเจ็บป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษา ก่อน-หลัง เพื่อง่ายต่อการรักษาให้ทันเวลา โดยจัดให้มีบุคลากรคอยให้บริการเร่งด่วนกรณีผู้ป่วยฉุกเฉิน

4) มีบุคลากรคอยแนะนำ ขั้นตอนการดำเนินการ อาคาร สถานที่ การใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจัตถธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำ ตำบล อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่ต้องเป็นผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารี มีจิตบริการ มีความพร้อม เอาใจใส่ในการบริการ โดยสามารถแยกประเภท พฤติกรรม และคุณลักษณะเฉพาะของผู้เข้ารับบริการ เพื่อสามารถบริการได้อย่างเหมาะสม

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ที่มีวาจาสุภาพ น้ำเสียงที่อ่อนโยน ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และถนอมจิตใจผู้อื่นได้

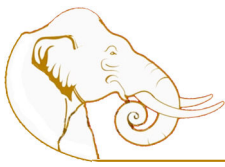
3) เจ้าหน้าที่ต้องตระหนักถึงหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีกิริยาอ่อนโยน ควบคุมอารมณ์ตนเองได้

4) เจ้าหน้าที่ต้องมุ่งให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน และยอมรับในความแตกต่างของชาติพันธุ์ เชื้อชาติ ศาสนา

อภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการตามหลักสัจจัตถธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

คุณภาพการให้บริการตามหลักสัจจัตถธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรมีจิตของผู้ให้บริการในการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความเป็นกันเอง เท่าเทียมกัน ด้วยความโอบอ้อมอารี แก่ผู้มารับบริการดุจญาติพี่น้อง ประารถนาให้ผู้รับบริการมีความสะดวกสบาย รับบริการได้รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ อีกทั้ง มีความยินดีที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับการรักษาพยาบาลให้ความเข้าใจ ถูกต้อง และไม่วิตกกังวลต่ออาการเจ็บป่วยจนเกินไป สอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหานิวัฒน์ อภิชาโน (ช่วยพันธ์),(2564). ได้ทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านโป่งพรานอินทร์ ตำบลดอนคา อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของ

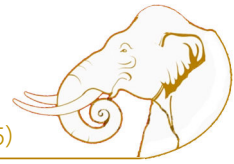


โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านโป่งพรานอินทร์ ตำบลคอนคา อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับบุญสถาน ทัศนา (2564) ได้ทำวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาล ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ ด้านการสร้าง บริการให้เป็นที่รู้จัก มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

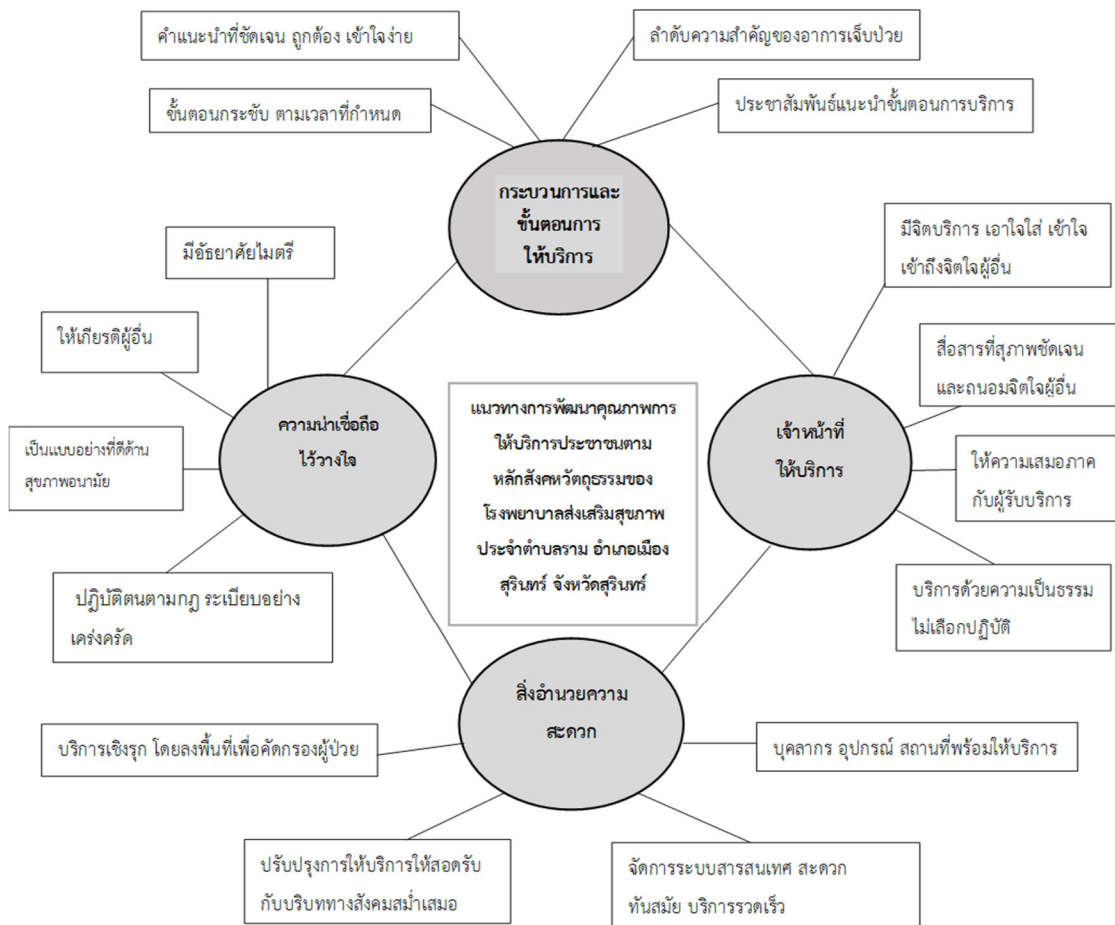
ปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

เพศ และสถานภาพที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำ ตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการรับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำ ตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ไม่ได้แบ่งเพศ ชนชั้น วรณะใด ๆ การให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย บัวจันทร์ ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” พบว่า เพศ สถานภาพสมรส มีผลไม่ต่างกัน

ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับอายุ การศึกษา อาชีพที่แตกต่างกันกับคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำ ตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์แตกต่างกัน สอดคล้องกับ พระยุทธิภูมิ ธมมธโร (สังชาติ)(2553). ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหัตถุ 4 ตามความคิดเห็นของประชาชน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเนื่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหัตถุ 4 ความคิดเห็นของประชาชน แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับพิชญภา สุธาพร (2561) ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในจังหวัดสงขลา” ผลการวิจัยพบว่าอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน และผลงานวิจัยของ ผุสดี แสนเสนาะ(2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำลูก จังหวัดจันทบุรี” ผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษา อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำลูก จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน



องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย



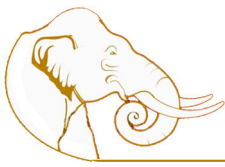
ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

จากภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Body of Knowledge) เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัจพัตถธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยแบ่งออกเป็น 4 แนวทาง ดังนี้

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ต้องกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่กระชับ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยบุคลากรต้องให้คำอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนที่กำหนดไว้นั้นอย่างชัดเจน ถูกต้อง เข้าใจง่าย โดยในกระบวนการให้บริการการรักษาพยาบาล ต้องเรียงลำดับความสำคัญ ของอาการเจ็บป่วยเพื่อรักษาผู้ที่เจ็บป่วยได้ทันที่ และต้องมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลที่ทันสมัยแก่ผู้มารับบริการอยู่เสมอ

2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ต้องมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตของผู้ให้บริการ โดยเอาใจใส่ ใส่ใจต่อผู้มารับบริการทั้งการให้ข้อมูล และการตอบคำถาม ด้วยความเข้าใจถึงความแตกต่างในการรับรู้ของผู้รับบริการ อีกทั้งต้องเข้าถึงจิตใจของผู้ป่วยที่อาจจะรู้สึกท้อแท้ หรืออ่อนแอกับอาการเจ็บป่วยของตน โดยการสื่อสารที่สร้างขวัญ กำลังใจที่ดี

3. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ต้องมีความอำนวยความสะดวก ที่มีความพร้อมทั้งจำนวนบุคลากร อุปกรณ์ สถานที่ในการให้บริการที่เพียงพอ มีการ



จัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย โดยปรับปรุงปรับปรุงระบบ การให้บริการให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมอยู่เสมอ และควรมีการจัดเก็บข้อมูลเชิงรุกโดยการลงพื้นที่ เพื่อ คัดกรองโรคเป็นการป้องกัน และควบคุมโรคแต่เนิ่น ๆ ไม่ให้ลุกลามขยายไปในวงกว้าง

4. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำ ตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ต้องสร้าง ความน่าเชื่อถือไว้วางใจกับผู้ใช้บริการ โดยมีบุคลากรที่มีอัธยาศัยไมตรี มีความเป็นมิตรกับผู้อื่น ให้เกียรติ ผู้อื่น รวมไปถึงการเป็นบุคคลที่เป็นแบบอย่างที่ดี ด้านการรักษาสุขภาพอนามัย และการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

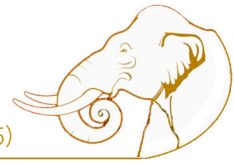
เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปในทัศนวิสัยที่กว้างมากขึ้น ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ใน การอธิบายปรากฏการณ์ด้านคุณภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมนำมาสู่ความพึงพอใจในการรับ บริการ หรือปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นในการทำวิจัยดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำ ตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ต้องเป็นระบบ โดยมีขั้นตอนที่กระชับฉับไว โดยกำหนด ระยะเวลาในการให้บริการ และคำนึงถึงผู้ที่ด้อยโอกาสหรือผู้ยากไร้ด้วย
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องเป็นผู้ที่มีจิตบริการ ยินดีให้ข้อมูล รับฟังข้อแนะนำด้วยกริยา สุภาพ นอบน้อม มีสติที่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้อยู่ตลอดเวลา และบริการด้วยความเป็นธรรม เท่า เทียม
3. การอำนวยความสะดวก ต้องมีความพร้อมทั้งบุคลากร สถานที่ เครื่องมือในการ รักษาพยาบาล รวมไปถึงมีการจัดการระบบสารสนเทศที่สะดวก ทันสมัย เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ต้องมีการ พัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่สะดวก สะอาด และปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ
4. การสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจ โดยบุคลากรต้องเป็นผู้ที่มีอัธยาศัยไมตรี ให้เกียรติ ผู้อื่น มีสัมมาคารวะ เป็นผู้ที่เปี่ยมแบบอย่างที่ดีด้านสุขภาพ อนามัย วางตัวเป็นกลางในการให้บริการด้วย มาตรฐานเดียวกัน โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่แบ่งชนชั้นวรรณะ หรือชาติพันธุ์ และปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ วินัยอย่างเคร่งครัด วางตัวที่เหมาะสม แสดงออกด้านพฤติกรรมที่เหมาะสมตามบทบาท หน้าที่ของตน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลัก สังคหวัตถุธรรม ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำ ตำบลราม อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยควรเพิ่มเติมการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม และสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก รวมถึงความต้องการ หรือความพึงพอใจที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพยิ่งขึ้นควรศึกษาถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารมาใช้ในพัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และข้อมูลทางการแพทย์ในระบบส่งต่อผ่าน เว็บเซอร์วิส เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลการส่งต่อผู้ป่วยอิเล็กทรอนิกส์ (Refer In/Out)



เอกสารอ้างอิง

- บุญसान ทระทีก. (2564). “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*. 6 (1) : 389-395.
- ผุสดี แสนเสนาะ. (2556). “คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี”. *วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. สาขาการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- พระยยุทธภูมิ ธรรมธโร (สังขาคติ). (2553). “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตามความคิดเห็นของประชาชน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเนื้อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม”. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหานิวัฒน์ อภิชาโน (ช่วยพันธ์). (2564). การพัฒนาการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านโป่งพรานอินทร์ ตำบลดอนคา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*. 4(1) : 17- 31.
- พิชญภา สุตสาพร.(2561). “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสงขลา”. *วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งทิพ นิลพัท. (2561) “คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต”. *การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมหมาย บัวจันทร์. (2551). “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วรธา มงคลสืบสกุล. “การเข้าถึงบริการทางสาธารณสุขของไทย:ภาพสะท้อนและความเหลื่อมล้ำของกลุ่มเปราะบางทางสังคม”. *วารสารมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 6(1) (มกราคม-มิถุนายน 2565).
- สกล อยู่วิทยา. “การพัฒนารูปแบบการบริหารการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย” *วารสารครุศาสตร์มทรรม พระจอมเกล้า พระนครเหนือ*. 2 (3) : 75-84.
- อาคม สุขมา. (2557). “คุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานitäรวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน”. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.