

การพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่าน  
ตามแนววิถีพุทธ

**The Development of the Quality of Nursing Service in Outpatient  
Department at Nan Hospital Based on Buddhist Way**

<sup>1</sup>ยุพิน สุขสวัสดิ์

Yupin Suksawat

โรงพยาบาลน่าน

Nan hospital

<sup>2</sup>พระชยานันท์มณี

Phrachayanantamunee

<sup>3</sup>ชำนาญ เกิดช่อ

Chamnarn Kerdchor

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University Nan Buddhist College

<sup>1</sup>Corresponding author E-mail: yupin.y11@gmail.com

**Received:** April 3, 2022; **Revised:** April 25, 2022; **Accepted:** April 30, 2021



### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาหลักการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่าน (2) ศึกษาหลักทฤษฎี 4 ในการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่าน (3) วิเคราะห์การพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่านตามแนววิถีพุทธ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูล

ภาคสนามจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ กลุ่มแพทย์ กลุ่มพยาบาลวิชาชีพและกลุ่มผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลน่านจังหวัดน่านจำนวน 28 คน

ผลการวิจัยพบว่า หลักการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่านใช้หลัก Service Quality 5 ด้าน คือ (1) ด้าน Tangibles (2) ด้าน Reliability (3) ด้าน Responsiveness (4) ด้าน Assurance (5) ด้าน Empathy, การศึกษาหลักภavana 4 ในการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่าน ด้านกายภavana ส่งผลให้สถานที่สะอาด สะดวกและปลอดภัย ด้านศีลภavana ส่งผลให้บุคลากรมีระเบียบวินัย เต็มใจให้บริการ ด้านจิตตภavana ส่งผลให้บุคลากรมีจิตเข้มแข็ง มีสติในการทำงาน เข้าใจผู้รับบริการ ด้านปัญญาภavana ส่งผลให้บุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีวิธีการรักษาที่ทันสมัยตามหลักวิชาการ, การพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่านตามแนววิถีพุทธ ด้านระบบบริการ ส่งผลให้มีระบบบริการที่ดีเป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งผลให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ส่งผลให้สถานที่สะอาด สะดวก ปลอดภัย พร้อมใช้งาน ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล ส่งผลให้บุคลากรมีความพร้อมที่จะให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการรักษาจากบุคลากรผู้เชี่ยวชาญอย่างปลอดภัย ด้านการรักษาพยาบาล ส่งผลให้รักษาได้ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพและผู้รับบริการพึงพอใจ

**คำสำคัญ:** คุณภาพการบริการพยาบาล, แผนกผู้ป่วยนอก, วิถีพุทธ, ภavana 4

## Abstract

The objectives of this research article were: (1) To study the development of nursing service quality at the outpatient department of Nan Hospital. (2) To study the four Bhavana dhamma to improve the quality of nursing service at outpatient department of Nan Hospital. (3) To analyze the development of nursing service quality at outpatient department of Nan Hospital according to the Buddhist method which is qualitative research and collecting data from an interview. The key informants were a group of doctors, a group of nurses and 28 patients at outpatient department of Nan Hospital.

The results showed that the development of nursing service quality at the outpatient department of Nan Hospital using 5 service quality principles. (1) Tangibles (2) Reliability (3) Responsiveness (4) Assurance (5) Empathy. To study the four Bhavana Dhamma for the the development of nursing service quality at the outpatient department of Nan Hospital. In terms of physical development, it results in a clean, convenient and safe place. In terms of moral development, it results in the discipline of personnel and willingness to serve. In terms of cultivation of the heart, it results in personnel having concentration, mental strength, consciousness in working, understanding and empathizing with service recipients. In terms of intellectual development, it results in personnel being competent in their work, knowing about diseases and modern treatment methods according to academic principles. Development of nursing service quality at the outpatient department of Nan Hospital according to the Buddhist method. It results in the facilities and place available to use a good service system, personnel working happily and the patients being treated safely according to professional standards.

**Keywords:** Nursing Service Quality; Outpatient Department; Buddhist Way; The four Bhavana Dhamma

## บทนำ

สถานการณ์ผู้ติดเชื้อโควิด-19 ในปัจจุบัน (18 มีนาคม 2565) มีจำนวนผู้ติดเชื้อสะสม 1,079,734 ราย รักษาหาย 879,997 ราย เสียชีวิต 2,377 ราย (กรมควบคุมโรค, 2565) เพื่อให้กลับมีสุขภาพที่แข็งแรงเหมือนเดิม ผู้ป่วยส่วนมากจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาล ทั้งของภาครัฐและเอกชนตามสิทธิการรักษาของแต่ละราย ซึ่งในการเลือกใช้บริการสถานพยาบาล ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการสถานพยาบาลที่มีความพร้อมด้านคุณภาพการรักษา ค่าบริการและการบริการที่สะดวกปลอดภัย (ดวงตา ภัทโรพงษ์, 2558) คุณภาพเป็นความต้องการของทั้งผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ สถานประกอบการและสังคม ผู้รับบริการต้องการการดูแลเอาใจใส่ด้วยหัวใจ การรับฟัง ช่วยแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจ และต้องการผลลัพธ์สุขภาพที่ดี ส่งผลให้ผู้ให้บริการมีผลงานที่ดี มีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า คุณภาพทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ มีชื่อเสียง ขยายตัวได้มั่นคงและยั่งยืน นอกจากนี้คุณภาพยังเป็นความต้องการของสังคมเพื่อสร้างความเชื่อมั่น เป็นที่ไว้วางใจ มีระบบควบคุมตนเอง มีความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ (ผ่องพรรณ ธนาและคณะ, 2560) คุณภาพการบริการ

พยาบาลเป็นหัวใจสำคัญของระบบบริการสุขภาพของประเทศซึ่งผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่ดี (จรัส สุวรรณเวลา, อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล และชานี จิตตรีประเสริฐ, 2549) ปัจจุบันผู้รับบริการบางส่วนกำลังเผชิญกับปัญหาคุณภาพการบริการสุขภาพ มาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ โรงพยาบาลเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริการสุขภาพที่มีความสำคัญ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคม จึงเกิดกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) เพื่อปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพ (อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล, 2550) โดยโรงพยาบาลต่างๆ เร่งพัฒนาปรับปรุงศักยภาพเพื่อให้สามารถรองรับการดูแลผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในด้านการบริหารจัดการ ได้มีการนำระบบประกันคุณภาพต่างๆ เข้ามาใช้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและให้มาตรฐานของการบริการมีคุณภาพสูงสุด โรงพยาบาลมีความแตกต่างจากธุรกิจอย่างอื่น (Torres, J.E. & Guo, K.L., 2004) บุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญสาขาต่างๆ จึงต้องระดมความรู้ความสามารถเพื่อพัฒนางานทางด้านสาธารณสุขในทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์การนำเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยมาใช้ รวมทั้งอาคารสถานที่ เพื่อคุณภาพบริการที่ดีแก่ประชาชน ซึ่งการพัฒนาต่างๆ จะสำเร็จบรรลุเป้าหมายได้ต้องอยู่ภายใต้โครงสร้างการบริหารจัดการตามเป้าหมายของแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 12, 2564) และนโยบายกระทรวงสาธารณสุขปี 2564-2565 ที่มุ่งเน้นระบบสุขภาพปฐมภูมิเข้มแข็ง เศรษฐกิจสุขภาพสุขภาพดีวิถีใหม่ (การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพสู่ New Normal อาหาร ออกกำลังกาย Health Literacy) การป้องกันโรคโควิด-19 (เพิ่มศักยภาพความมั่นคงทางสุขภาพในการจัดการกับโรคอุบัติใหม่) ระบบบริการก้าวหน้า (ผลักดัน 30 บาทรักษาทุกที่, New Normal Medical Care, Digital Health, Innovative Healthcare Management) การดูแลสุขภาพแบบองค์รวม และเป็นองค์กรแห่งความสุข (พัฒนาสู่องค์กรแห่งความสุขที่มีคุณภาพงานได้ผล คนเป็นสุขปลอดภัย สร้างผู้นำรุ่นใหม่) (นายแพทย์เกียรติภูมิ วงศ์รจิต, 2564)

โรงพยาบาลของรัฐมีหน้าที่ให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่าแบบจำลอง SERVQUAL ถูกนำมาใช้ประเมินคุณภาพการบริการอย่างแพร่หลายในต่างประเทศ

สำหรับประเทศไทยมีการใช้เครื่องมือดังที่กล่าวมาในวงจำกัด โรงพยาบาลน่านเป็นโรงพยาบาลทั่วไประดับตติยภูมิ ประจำจังหวัดน่าน มีภารกิจหลัก ในการบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุมโรค รักษาพยาบาลและฟื้นฟูสภาพให้แก่ประชาชนชาวจังหวัดน่าน และประชาชนทั่วไปทั้งชาวไทยและต่างประเทศ ให้ได้รับบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ภายใต้วิสัยทัศน์ “โรงพยาบาลน่าน โรงพยาบาลคุณภาพ บริการด้วยหัวใจ มุ่งให้ประชาชนสุขภาพดี” (โรงพยาบาลน่าน, 2565) ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการและได้มีการพัฒนางานคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีแผนกผู้ป่วยนอกเป็นหน่วยงานด้านหน้าของโรงพยาบาล ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจรักษาพยาบาลในส่วนของการคัดกรองผู้เข้ารับบริการ ตลอดจนการให้การพยาบาลผู้ป่วยนอกสำหรับห้องตรวจต่างๆ งานบริการส่วนใหญ่ประกอบด้วย คลินิกตรวจโรคและสุขภาพทั่วไป คลินิกตรวจโรคเฉพาะทางแต่ละสาขา บุคลากรทางการแพทย์ในหน่วยงานผู้ป่วยนอก นอกจากจะต้องใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะทางการแพทย์พื้นฐานและเฉพาะทางแล้ว ยังต้องมีทักษะสำคัญที่มุ่งเน้นด้านการสร้างสัมพันธภาพ การสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การถ่ายทอดข้อมูลและความรู้ด้านสุขภาพเพื่อให้ผู้มารับบริการเข้าใจภาวะสุขภาพและสามารถนำไปปฏิบัติตนเองได้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจในบริการรักษาพยาบาล (สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์, 2550) จากสถิติจำนวนผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลน่าน จังหวัดน่าน ย้อนหลัง 3 ปี ในปี พ.ศ. 2561-2563 พบว่ามีผู้มาใช้บริการเฉลี่ยวันละ 1,200 - 1,300 คน (โรงพยาบาลน่าน, 2565) ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรอย่างต่อเนื่องโดยมีการนำเครื่องมือการบริหารจัดการมาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการบริการส่วนมากนิยมใช้แนวคิดแบบ SERVQUAL ของ Zeithaml, Parasuraman & Leonard ซึ่งแบ่งคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้านคือ (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) (2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) (3) การตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) (4) ความมั่นใจในบริการ (Assurance) (5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) (Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Leonard, L.B., 1990) จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการพยาบาล

แล้วมักเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ในส่วนของงานวิจัยเชิงคุณภาพมีเป็นส่วนน้อย และงานวิจัยที่ประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนากับคุณภาพการบริการพยาบาลยังไม่มี การดำเนินการซึ่งทางพระพุทธศาสนามีหลักธรรมหลายประการที่เหมาะสมสำหรับการนำมาประยุกต์ใช้กับงานคุณภาพการบริการพยาบาล โดยเฉพาะหลักภavana 4 ที่ว่าด้วยกระบวนการพัฒนามนุษย์ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้ง 4 ด้าน คือ กาย พุทธิกรรม จิต และปัญญา ซึ่งหลักธรรมข้อนี้มีปรากฏในพระไตรปิฎกเล่มที่ 22 พระสุตตันตปิฎกเล่มที่ 14 (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่านตามแนววิถีพุทธ” โดยนำแนวคิดคุณภาพการบริการแบบ SERVQUAL มาเป็นแนวทางการศึกษาและประยุกต์ใช้กับหลักภavana 4 เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาหลักการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่าน
2. เพื่อศึกษาการหลักภavana 4 ในการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่าน
3. เพื่อวิเคราะห์การพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่านตามแนววิถีพุทธ

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัยการศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีรูปแบบการวิจัย ดังนี้ (1) การวิจัยเชิงคุณภาพภาคเอกสาร (Documentary study) จากข้อมูลชั้นปฐมภูมิ (Primary Source) ได้แก่ พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ปีพุทธศักราช 2539 และข้อมูลชั้นทุติยภูมิ (Secondary source) ได้แก่ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือ ตำรา บทความ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับหลักพุทธธรรมและแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล (2) การวิจัยเชิงคุณภาพภาค

สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ทราบวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่าน

2. กลุ่มเป้าหมาย/ผู้ให้ข้อมูลหลักแบ่งเป็น 3 กลุ่ม รวมทั้งหมด 28 คน ได้แก่ กลุ่มแพทย์ จำนวน 1 คน, กลุ่มพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 11 คน, กลุ่มผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลน่านจังหวัดน่าน จำนวน 16 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้ 2 ชนิด คือ (1) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interviews) (2) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) มีกระบวนการสร้างเครื่องมือดังนี้ (1) ศึกษาค้นคว้า จากหนังสือ เอกสาร งานวิจัย ที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่านตามแนววิถีพุทธ (2) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า มาประมวล สรุป เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยและเครื่องมือการวิจัย (3) สร้างแบบสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิดการวิจัย (4) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างแล้วเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง ให้ตรงตามวัตถุประสงค์งานวิจัย (5) นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ โดยตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ 2 ท่านและผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ทั้งนี้มีการตรวจสอบและรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการงานวิจัยโรงพยาบาลน่านด้วย ส่วนการสังเกตแบบมีส่วนร่วมผู้วิจัยประเมินผลการวิจัยโดยพิจารณาความแตกต่างระหว่างกลุ่มเป้าหมายที่ให้สัมภาษณ์ และความคิดเห็นระหว่างกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีวิธีการดังนี้ (1) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมโดยการประมวลผลจากคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง (2) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Observations Participant) ผู้วิจัยสังเกตพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลหลักขณะสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบมีส่วนร่วมภายหลังจากสอบถามทุกกลุ่มเป้าหมาย และนำข้อมูลทุกส่วนที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการรวบรวมที่มีอยู่อย่างเป็นระบบสะดวกและง่ายต่อการค้นหาข้อมูล โดยจัดทำแฟ้มข้อมูล 2 ส่วน ดังนี้ (1) แฟ้มข้อมูล

ที่เป็นแบบบันทึกการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลัก วัน เวลา สถานที่สัมภาษณ์ ชื่อผู้สัมภาษณ์ และบทสัมภาษณ์ (2) เพิ่มข้อมูลการวิเคราะห์ ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลัก เหตุการณ์ และการตีความเพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนา

## ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่านตามแนววิถีพุทธ” มีผลการวิจัย ดังนี้

### 1. หลักการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่าน

1.1 คุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่านคือ มีระบบการนัดหมายที่ชัดเจน มีขั้นตอนการพบแพทย์อย่างมีระบบ มีการแจ้งขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน ไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการเรียนรู้เอง มีเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและอุปกรณ์การแพทย์ที่เพียงพอ ระบบคิวชัดเจน ไม่รอนาน

1.2 แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่านใช้หลัก Service Quality เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลในแต่ละด้านดังนี้

ก. ผลการวิจัยจากผู้ให้บริการ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) จัดสถานที่ให้สะดวก สะอาด ปลอดภัย สิ่งแวดล้อมสวยงาม ระบบบริการเข้าถึงง่าย ขั้นตอนการรับบริการชัดเจนมีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย ได้มาตรฐานพร้อมใช้งาน และเพียงพอ (2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ให้การพยาบาลถูกต้องตามมาตรฐาน มีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงาน (competency) ของเจ้าหน้าที่ มีระบบคิวและแยกประเภทผู้ป่วยชัดเจน มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ ไม่ละเมิดสิทธิ ตอบข้อซักถามด้วยเหตุผลและมีหลักฐาน ไม่เกิดข้อผิดพลาด ในการทำงาน ให้การดูแลดูญาติมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ แจ้งผู้ป่วยทุกครั้งก่อนให้บริการ รับฟังความคิดเห็น ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (3) ด้านการตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) มีบริการติดต่อข้อมูลสื่อสาร หลากหลายช่องทางกับ ผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว สีหน้าแจ่มใสเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ ลดขั้นตอนการ

รับบริการ ลดระยะเวลาการรอคอย ไม่รอนาน (4) ด้านความมั่นใจในบริการ (Assurance) มีแพทย์เฉพาะทางที่สามารถให้การรักษาเฉพาะโรคเฉพาะทางครบมากที่สุด เจ้าหน้าที่มีทักษะและเทคนิคให้คำปรึกษา แสดงท่าทีที่เป็นมิตร มีความรู้ความสามารถตรงตามสายงานที่ให้บริการ สามารถให้ความมั่นใจในการดูแล รักษาผู้ป่วยได้อย่างเต็มความรู้ (5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ปลุกฝังค่านิยมการทำงานจนกลายเป็นวัฒนธรรมคือ ให้บริการดุจญาติมิตร ทำงานเต็มความรู้ความสามารถด้วยความระมัดระวังและปรารถนาดี

**ข. ผลการวิจัยจากผู้รับบริการ** (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) อาคารสถานที่สะอาด สะดวก มีป้ายแจ้งบอกชัดเจน ห้องน้ำสะอาดเพียงพอกับ ผู้รับบริการอุปกรณ์การแพทย์ทันสมัยพร้อมใช้งาน มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการดี มีป้ายบอกชัดเจน มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและให้ข้อมูลเพิ่มเติม (2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) เจ้าหน้าที่ทำงานตรงเวลา ให้ข้อมูลการรักษาชัดเจน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการรักษา พุดจาสุภาพเรียบร้อย มารยาทดี ให้เกียรติผู้รับบริการ ระบบชัดเจนมีความมั่นใจในการใช้เครื่องมือ ไม่เกิดการผิดพลาดในการทำงาน มีปัญหาข้อข้องใจ ได้รับคำตอบที่ชัดเจนและแก้ปัญหาได้ (3) ด้านการตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ผู้รับบริการเข้าถึงบริการง่าย เจ้าหน้าที่เต็มใจ กระตือรือร้นให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่รอนาน เมื่อมีข้อสงสัยได้คำตอบชัดเจน มีปัญหาได้รับการแก้ไขทันที สอบถามการบริการได้ทุกจุด (4) ด้านความมั่นใจในบริการ (Assurance) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงาน กิริยามารยาทสุภาพ อ่อนโยน อธิบายเข้าใจง่าย แจ้งให้ทราบก่อนจะทำการรักษาทุกครั้ง อาคารทึลและหายจากการเจ็บป่วย (5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เจ้าหน้าที่มีการแสดงออกถึงความมีเมตตาและเอื้ออาทรห่วงใย รับฟังปัญหาของผู้รับบริการ ยืดหยุ่น เปิดโอกาสให้เล่าอาการเจ็บป่วยและปัญหา มีส่วนร่วมในการตัดสินใจการรักษา แจ้งให้ทราบก่อนทุกครั้งที่จะมีการทำหัตถการหรือการรักษา ให้กำลังใจต่อสู้กับการเจ็บป่วย

**2. ศึกษาหลักภาวะ 4 ในการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลน่าน มีผลวิจัยดังนี้**

**ก. ผลการวิจัยจากกลุ่มผู้ให้บริการ** (1) ด้านกายภาวนา (การดูแลให้บริการทางกายภาพ) ดูแลสถานที่ให้สะอาด สะดวกและปลอดภัย จัดการจุดเสี่ยง เช่น พื้นที่ต่างระดับ ท้องน้ำ การจัดหาอุปกรณ์เสริมให้กับคนพิการและคนเคลื่อนไหวไม่สะดวกจัดสิ่งแวดล้อมสงบ สวยงาม อากาศถ่ายเทสะดวก เกื้อกูลการทำงาน จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัยให้เอื้อต่อการจัดบริการและ อุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย ได้มาตรฐานพร้อมใช้งาน พัฒนาด้านการแต่งกาย บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ให้เป็นระเบียบ น่าเชื่อถือ (2) ด้านศีลภาวนา (การดูแลให้บริการทางศีล) บุคลากรมีวินัย อยู่ในกฎระเบียบ ไม่เบียดเบียน เกื้อกูลช่วยเหลือกัน มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน จิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ มีสัมพันธที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานและผู้รับบริการพฤติกรรมบริการที่ดี Excellent Service Behavior ไม่เกิดข้อร้องเรียน (3) ด้านจิตตภาวนา (การดูแลให้บริการทางจิตใจ) กำหนดให้บุคลากรต้องผ่าน Competency จิตสำนึกบริการ การตอบสนองต่อความต้องการ จัดตั้งเป็น ตัวชี้วัดรายบุคคลพัฒนาด้านจิตใจ มีสมาธิจิตเข้มแข็ง มีสติในการทำงาน มีความรักเมตตา พฤติกรรมบริการดีและอดทนต่อการถูกตำหนิติเตียน เข้าใจเห็นใจผู้รับบริการ (4) ด้านปัญญาภาวนา (การดูแลให้บริการทางปัญญา) พัฒนาด้านความรู้ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ข้อมูลด้านวิชาการ ความรู้เกี่ยวกับโรคระบาดใหม่ เช่น โควิด-19 แก้ปัญหา มองปัญหาตามจริง มีสติ และปัญญา มีความรู้เรื่องโรคและวิธีการรักษาที่ทันสมัยตามหลักวิชาการ

**ข. ผลการวิจัยจากผู้รับบริการ** (1) ด้านกายภาวนา (การดูแลให้บริการทางกายภาพ) อาคารสถานที่สะอาด สะดวก โลงบรรยากาศดี ไม่แออัด เป็นระเบียบ ปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มีเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เพียงพอ แต่งกาย สะอาดเรียบร้อย (2) ด้านศีลภาวนา (การดูแลให้บริการทางศีล) การอยู่ร่วมกัน ปฏิบัติต่อกัน ระหว่างบุคลากรด้วยกันและผู้รับบริการ เป็นแบบเกื้อกูล เอื้อเฟื้อต่อกัน เป็น Moral Development เจ้าหน้าที่บริการดี สุภาพ พุดจาสุภาพ ให้เกียรติผู้รับบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและบุคลากร ราบรื่น ไม่มีข้อขัดแย้ง ไม่มีข้อร้องเรียน (3) ด้านจิตตภาวนา (การดูแลให้บริการทางจิตใจ) พัฒนาจิต มีสติ จิตที่เข้มแข็ง มั่นคง พฤติกรรมบริการดี มีเมตตา สดชื่นมีความสุขในการให้บริการอารมณ์มั่นคง มีความอดทนอดกลั้น มีสติ สมาธิ มีความรับผิดชอบในการทำงาน ไม่เกิดข้อผิดพลาด (4) ด้านปัญญาภาวนา (การดูแลให้บริการทาง

ปัญญา) บุคลากรทางการแพทย์เจริญด้วยปัญญา มีความรู้ทันโรค รักษาถูกต้องตาม สภาวะโรค และมาตรฐานวิชาชีพ ผู้รับบริการทราบข้อมูลการเจ็บป่วย ได้รับคำแนะนำการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง

### 3. วิเคราะห์การพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่านตามแนววิถีพุทธ จากการศึกษาวิจัยพบว่า

ก. ผลการวิเคราะห์การพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่านตามแนววิถีพุทธในมุมมองของกลุ่มผู้ให้บริการ ดังนี้ (1) ด้านระบบบริการ ทำให้ระบบบริการมีมิติที่เอื้ออาทร มีระบบบริการที่ดี ทันสมัยรวดเร็ว ปลอดภัย ได้มาตรฐาน บริการประทับใจและมีคุณภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบกัลยาณมิตร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เข้าใจ เห็นอกเห็นใจส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ เกิดความร่วมมือในแผนการรักษาการให้คำปรึกษา (Counseling) ส่งผลให้ผู้รับบริการสามารถตัดสินใจ / วางแผนชีวิตตนเองและครอบครัวได้เหมาะสม (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข เบิกบาน มีกำลังใจสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมเอื้อต่อการทำงาน และไม่มีโรคที่เกิดจากการทำงาน (office syndrome) มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ เข้าใจ เห็นอกเห็นใจ (sympathy) ต่อทีมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งผลให้การทำงานมีความสุข พฤติกรรมบริการดี การทำงานราบรื่น งานบรรลุเป้าหมาย (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่สถานที่สะอาด สะดวก เป็นระเบียบ ปลอดภัย อุปกรณ์ของใช้เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งาน (4) ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล มีอัตราค่าล้างที่เพียงพอ บุคลากรมีความพร้อมทั้งกายและใจ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีความเที่ยง ได้มาตรฐาน พร้อมใช้งานและพร้อมให้บริการทันที (5) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาจากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและชำนาญในการใช้เครื่องมือ ไม่มีข้อผิดพลาด ผู้รับบริการปลอดภัย ส่งผลให้อาการทุเลาและหายจากโรค (6) ด้านการรักษาพยาบาล รักษาได้ถูกต้องตามมาตรฐาน และผู้รับบริการพึงพอใจผลการรักษา อาการทุเลาและหายจากโรค

ข. ผลการวิเคราะห์การพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่านตามแนววิถีพุทธในมุมมองของผู้รับบริการ ดังนี้ (1) ด้านระบบบริการ ระบบขั้นตอนการให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ บุคลากรมีความสุขในการทำงาน ทำงานด้วยความเต็มใจ พุดจาดี สุภาพ มีความเห็นอกเห็นใจ มีความรัก และเมตตาต่อผู้รับบริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่ อาคารสถานที่ สะดวก สะอาด ปลอดภัย โปร่งโล่งไม่แออัด บรรยากาศดี ห้องน้ำสะอาด มีเก้าอี้ที่นั่งเพียงพอ มีอุปกรณ์การแพทย์ที่เพียงพอและทันสมัยพร้อมใช้งาน (4) ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาลบุคลากรมีความพร้อมทั้งกายและใจ มีความรู้และชำนาญจำนวนเพียงพอ และพร้อมให้บริการ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (5) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ได้รับการตรวจรักษาจากบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย ทุเลาและหายจากการเจ็บป่วย (6) ด้านการรักษาพยาบาล ผู้รับบริการได้รับการดูแลรักษาจากผู้เชี่ยวชาญ รักษาถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ ปลอดภัย ไม่มีภาวะแทรกซ้อน

## องค์ความรู้ใหม่

การพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่านตามแนววิถีพุทธ = SERVMIND Model



จากภาพอธิบายได้ว่า SERVMIND Model หมายถึง (1) SERVQUAL บริการด้วยหลักคุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy (2) BHAVANA บริการด้วยหลักภavana 4 คือ กายภavana, ศีลภavana, จิตตภavana และปัญญาภavana (3) SERVMIND บริการด้วยใจ

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลวิจัยพบว่า หลักการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่าน ใช้หลัก Service Quality เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลในแต่ละด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี ของสุกัญญา มีสามเสน และคณะ ที่มีผลการวิจัยว่า องค์ประกอบคุณภาพบริการมีทั้งหมด 5 องค์ประกอบโดยองค์ประกอบมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบดังนี้ ด้านรู้จักและเข้าใจบริการ (Empathy), ด้านความเชื่อมั่น (Assurance), ด้านตอบสนอง (Responsiveness), ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) และด้านความเป็นรูปธรรมบริการ (Tangible) 0.95, 0.97, 0.86, 0.84 และ 0.59 ตามลำดับ (สุกัญญา มีสามเสน และคณะ, 2556) การศึกษาหลักภavana 4 ในการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่าน ด้านกายภavana มีการดูแลสถานที่ให้มีความสะอาด สะดวกและความปลอดภัย ด้านศีลภavana บุคลากรมีระเบียบวินัย เกื้อกูลช่วยเหลือกัน และมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ ด้านจิตตภavana บุคลากรมีสมาธิ จิตเข้มแข็ง มีสติในการทำงาน มีพฤติกรรมบริการดีและเข้าใจเห็นใจผู้รับบริการ ด้านปัญญาภavana

นอกจากนี้บุคลากรพัฒนาด้านความรู้ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ความรู้เกี่ยวกับโรคระบาดใหม่และวิธีการรักษาที่ทันสมัยตามหลักวิชาการ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง” ของวิชญาภา เมธีวรฉัตร ที่มีผลการวิจัยว่า (1) สภาพทั่วไปของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สายวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่างในด้านการฝึกอบรม มีนโยบายการจัดการอบรม บุคลากรเชิญวิทยากรทั้งภายในและภายนอกมาอบรมในด้านการศึกษา พัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ส่วนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามลักษณะ 5 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านวิชาการ ด้านทักษะ ด้านเจตคติ ด้านความคิดสร้างสรรค์ บุคลิกภายในต้องเป็นคนที่มีจิตใจที่ดีงาม มีเจตคติที่ดี เป็นคนใจเย็น อารมณ์ดี มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี (2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง ด้านศีล ได้ส่งเสริมให้

บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การทำงานอย่างเต็มที่ มีการจัดอบรมถือศีลและปฏิบัติธรรมประจำปี การฝึกอบรมชั้นศีลคือฝึกกายวาจา ชั้นสมาธิคือฝึกจิตใจ ชั้นปัญญาคือฝึกองค์ความรู้ในการพัฒนา ด้านสมาธิมีการส่งเสริมให้บุคลากรทำสมาธิให้จิตใจมีความสงบสุขก่อนปฏิบัติงานอยู่เสมอ ด้านปัญญาสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยใช้หลักความเห็นชอบและคิดชอบในการทำงาน (3) รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่างพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านศีล (Behavior) การพัฒนาเน้นไปที่การพัฒนาพฤติกรรมทางกายและวาจา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านศีล ก่อให้เกิดทักษะและมีบุคลิกภาพที่ดีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านสมาธิหรือการพัฒนาจิตใจ (M= Mind) การพัฒนาทรัพยากรด้านสมาธิยังก่อให้เกิดเจตคติที่ดีในการทำงาน การพัฒนาด้านปัญญาหรือการพัฒนาด้านความรู้ (W =Wisdom) เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในขั้นสูงสุดและมีความสำคัญสูงสุด นำมาใช้กับความรู้ทางวิชาการและความคิดสร้างสรรค์ เพราะต้องให้เกิดความรู้และจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์ จะได้รูปแบบจากการสังเคราะห์ (Synthesis Model) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธ Buddhist Human Resource Development คือ BHRD= BMW (วิชญาภา เมธีวรฉัตร, 2557)

การพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่านตามแนววิถีพุทธ มีดังนี้ (1) ด้านระบบบริการ ทำให้มีระบบบริการที่ดี บริการประทับใจและให้บริการแบบกัลยาณมิตร (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทำให้สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัยพร้อมใช้งาน (4) ด้านความพร้อมที่จะให้การพยาบาล ทำให้บุคลากรมีความพร้อมให้บริการได้ทันที (5) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ทำให้ผู้รับบริการปลอดภัย อากาศทุเลาและหายจากโรค (6) ด้านการรักษาพยาบาล ทำให้รักษาได้ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพและผู้รับบริการพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การศึกษาวิเคราะห์เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติเชิงพุทธบูรณาการ” ของธัช จันทระธัมมทัตต์ และพระมหาหรรษา ธมฺมหาโส ที่มีผลการวิจัยว่า วัตถุประสงค์ของเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติและหลักธรรมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในพระพุทธศาสนาเถรวาทคือ ความสงบสุขสันติของมวลมนุษยชาติ โดยแนวคิดและกิจกรรมของเป้าหมายการพัฒนา

อย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาทางกายภาพยกระดับคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่และสิ่งแวดล้อม โดยผ่านการบริหารจัดการจากภาครัฐเป็นสำคัญ ขณะที่แนวทางของพระพุทธศาสนาเถรวาทมุ่งให้ความสำคัญกับการฝึกฝนอบรมด้านจิตใจด้วยหลักธรรมที่เหมาะสมแล้วแต่กรณี มุ่งที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก หลักธรรมสำคัญที่ใช้ในการพัฒนาคือหลักภavana 4 ผลจากการบูรณาการก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพทั้ง 3 มิติ คือ สังคมเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมโดยประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการ ดังนี้ (1) รับผิดชอบตนเอง ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ดูแลรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์แข็งแรง ประกอบสัมมาชีพและให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม (2) พร้อมเอื้อเพื่อเกื้อกูลสังคมรอบข้าง มีความเคารพ มีระเบียบวินัย เปี่ยมด้วยน้ำใจ ให้เกียรติเพื่อนมนุษย์คุณงามความดี (3) เสริมสร้างคุณภาพชีวิตด้วยสติ มองโลกในแง่บวก สร้างความฉลาดทางอารมณ์ มีสติกำกับความคิด มีเหตุผลกำกับอารมณ์ (4) ศึกษาวิเคราะห์ด้วยปัญญา เพียรศึกษาพิจารณาให้รู้จริง มองทะลุทั้งระบบ ครอบคลุมครบทั้งวงจร (ธัช จันทธัมมทัตต์ และพระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2563)

## บทสรุป

งานคุณภาพการบริการพยาบาลเป็นหัวใจสำคัญของระบบบริการสุขภาพเป้าหมายเพื่อคุณภาพบริการที่ดีซึ่งส่วนใหญ่ทั้งภาครัฐและเอกชนใช้หลักการพัฒนาคูณภาพการบริการ SERVQUAL ตามทฤษฎีของพาราสุรามาน ไชแทมล์และเบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.) และเพื่อคุณภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความน่าเชื่อถือและมาตรฐานของการบริการที่มีคุณภาพสูงสุด จึงเกิดกระบวนการพัฒนาคูณภาพการบริการขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลักการต่างๆ เช่น 3P (Purpose, Process, Performance), PDCA, การประกันคุณภาพ (Quality Assurance: QA) และการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) และอื่นๆ อีกมากมาย การนำหลักธรรมภavana 4 มาประยุกต์ใช้กับงานพัฒนาคูณภาพการบริการพยาบาล จะทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน เพราะการนำหลักธรรมในพระพุทธศาสนาซึ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาจิตใจ มาเสริมสร้างหลัก คุณธรรม จริยธรรม

จรรยาบรรณวิชาชีพ โดยเริ่มต้นที่ตนเอง ผู้ร่วมวิชาชีพและผู้รับบริการ เพื่อคุณภาพการบริการ สุขภาพแบบองค์รวม และพัฒนาเป็นองค์กรแห่งความสุข ที่คุณภาพงานได้ผล คนทำงานเป็นสุข

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

กระทรวงสาธารณสุขควรนำผลการวิจัยไปเป็นนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการ บริการพยาบาลเพื่อพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ให้ได้มาตรฐานสากลจนเป็นที่ยอมรับของ นานาชาติ

### 2. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลน่านหรือโรงพยาบาลอื่นๆควรนำผลการวิจัยไปพัฒนา คุณภาพการบริการตามแนววิถีพุทธเพื่อให้เกิดความยั่งยืน

### 3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำวิจัยในประเด็นต่อไปนี้ (1) คุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยในและแผนกอื่นๆ ของโรงพยาบาลน่านตามแนววิถีพุทธ (2) คุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก, ผู้ป่วยในและ แผนกอื่นๆ ของโรงพยาบาลชุมชน, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่างๆ ในจังหวัดน่านตาม แนววิถีพุทธ

## เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค. (2565). รายงานสถานการณ์โควิด-19. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2565, จาก <https://covid19.ddc.moph.go.th>.

เกียรติภูมิ วงศ์รจิต. (2564). มอบนโยบายและทิศทางการบริหารงานกระทรวงสาธารณสุข. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2545, จาก <https://www.moph.go.th/index.php/about>.

- คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 12. (2559). *แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2565, จาก <http://dmsic.moph.go.th/index/detail/6991>.
- จรัส สุวรรณเวลา, อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และชานี จิตตรีประเสริฐ. (2549). *เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน*. กรุงเทพมหานคร: ดีไซน์.
- ดวงตา ภัทโรพงศ์. (2558). *วารสารวิชาการแพทย์เขต 11*, 29 (3), 366.
- ธัช จันทธัมมทัตต์ และพระมหาดรชชา ธมมหาโส. (2563). การศึกษาวิเคราะห์เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติเชิงพุทธบูรณาการ. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์มจร*, 8 (ฉบับเพิ่มเติม), 185-197.
- ผ่องพรรณ ธนาและคณะ. (2560). พระพุทธศาสนากับการพัฒนาคุณภาพการบริการ. *วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ*, 35(3), 19.
- พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตโต). (2546). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- โรงพยาบาลน่าน. (2565). *รายงานประจำปี2561-2563*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2565, จาก [http://172.16.1.3/pdf\\_center/annualreport2020.pdf](http://172.16.1.3/pdf_center/annualreport2020.pdf)
- วรรณดี ศุภวงศานนท์. (2543). กิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไปของกระทรวงสาธารณสุข. *วิทยานิพนธ์แพทยศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน*. บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิษญาภา เมธีวรฉัตร. (2557). รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง. *ดุชนิพนธ์พุทธศาสตร์ดุชนิพนธ์บัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์. (2550). *มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล*. นนทบุรี: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- สุกัญญา มีสามเสน และคณะ. (2556). คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 7 (1), 35-47.

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. (2550). *HA Update 2010*. นนทบุรี: สถาบันรับรองคุณภาพ  
สถานพยาบาล (องค์การมหาชน).

Torres, J.E. and Guo, K.L. (2004) Quality Improvement Techniques to Improve  
Patient Satisfaction. *International Journal of Health Care Quality  
Assurance*. 17(6), 334-338.

Zeithaml, V.A. Parasuraman, A. and Leonard, L.B. (1990). *Delivering Quality  
Service*. New York: The Free Press.

