

คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของคลินิกตา
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
Quality of Publis Service according to Sankhahavattthudhamma of
Ophthalmological Clinic, Out Patient Deperament at
Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital

อลิศรา ชัยสงค์¹, นพดณ ปัญญาวีรทัต² และ ประเสริฐ ปอนถิ่น³
Alissara Chaisong¹, Noppadon Panyaweerat² and Prasert Pontin³

Received: 11 March 2023; Revised: 18 April 2023; Accepted: 24 April 2023

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชน 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขต่อคุณภาพการให้บริการ เป็นงานวิจัยแบบผสมวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนทั่วไปที่ได้รับบริการจากคลินิกตา จำนวน 398 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน t-test F-test การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 รูป/คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิควิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ตามหลักสังคหัตถุธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) หลักสังคหัตถุธรรม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก จึงยอมรับสมมติฐาน 3) ปัญหา อุปสรรค พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้เต็มที่ ขาดการให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ขาดการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะ พบว่า เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่ให้บริการด้วย

^{1 2 3} คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่; Faculty of Social Sciences Mahachulalongkornrajavidyalaya Chiang Mai Campus
Corresponding author, E-mail: alissaranooying@gmail.com

ความสุภาพ อ่อนน้อม และควรมีการให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักให้การบริการที่ถูกต้องและแม่นยำ

คำสำคัญ: คุณภาพให้บริการประชาชน; คลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก; หลักสังคหัตถธรรม

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the quality of public service according to Sankhahavattudhamma principles of the eye clinic in the outpatient department. Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital 2) to study the relationship between Buddhist principles and public service quality 3) to study problems, obstacles, and solutions to service quality. This research was carried out using an integrated research method. between quantitative and qualitative research. The study involved 398 individuals who availed services from the eye clinic and responded to a questionnaire. The collected data was analyzed using statistical measures such as frequency, percentage, mean, and standard deviation. Additionally, Pearson's correlation coefficient, t-test, F-test, and qualitative research through in-depth interviews with 11 key informants were conducted. The data was analyzed using content analysis technique.

The results of the study were as follows: Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital demonstrated a commitment to the principle of Sangahavattuthamma, resulting in an overall high level of performance. Additionally, the service recipients' opinions regarding the service in all 5 areas were also rated at the highest level overall. These findings indicate a significant positive relationship between the quality of public service and the aforementioned factors, with a strong correlation at the 0.01 level. As a result, the hypothesis has been accepted. It is evident that there is a lack of service that aligns with the public's interests, as well as a failure to address the problems and questions raised by the service recipients. To address these issues, it is recommended that the officers exhibit enthusiasm in providing service, prioritize attentiveness and courtesy, and ensure that services are aligned with the public's interests. It is crucial to provide accurate and precise service to meet the needs of the recipients.

Keywords: Quality of Public Service; Eye Clinic, Outpatient Department; Sangahavattuthamma

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้ให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพของคนไทยอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม เน้นการพัฒนาคุณภาพบริการที่ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ โดยได้รับรองสิทธิด้านสาธารณสุขเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ในรัฐธรรมนูญ หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 47 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการบริการสาธารณสุขของรัฐ บุคคลผู้ยากไร้ย่อมมีสิทธิได้รับการบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายบัญญัติ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการป้องกันและขจัดโรคติดต่ออันตรายจากรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560, 2560) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560 - 2564 ที่มีหลักการพัฒนาประเทศที่สำคัญในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 จึงมีการเตรียมพร้อมด้านกำลังคนและการเสริมสร้างศักยภาพของประชากรในทุกช่วงวัย ในข้อ 6 การสร้างเสริมให้คนมีสุขภาพดี เน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางสุขภาพและการลดปัจจัยเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อสุขภาพ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ในการดูแลสุขภาพ การพัฒนารูปแบบการออกกำลังกายและโภชนาการที่เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย การใช้มาตรการทางกฎหมายและภาษีในการควบคุมและส่งเสริมอาหารและผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ การสร้างกลไกในการจัดทำนโยบายสาธารณะที่ต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสุขภาพที่จะนำไปสู่การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

การพัฒนาคุณภาพและอนามัยของประชาชน ถือเป็นรากฐานสำคัญประการหนึ่งของการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยต่างเห็นถึงความสำคัญและมีนโยบายในเรื่องการดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชนอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด รัฐบาลได้เน้นด้านส่งเสริมสุขภาพการป้องกัน มากกว่าการรักษา จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้านต่าง ๆ เศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรมทั้งภายในและภายนอกประเทศสถานการณ์ใหม่ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ถูกกำหนดโดยกติกาในสากลโลกทำให้สังคมโลกตกอยู่ในสถานการณ์แข่งขันมากขึ้นประกอบความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสาร เงินลงทุน และคน ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ขณะที่ประชาชนยังต้องเผชิญกับวิกฤติเศรษฐกิจ ตลอดจนผลกระทบของสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ได้ส่งผลกระทบต่อทั่วโลกและรวมถึงประเทศไทยอย่างกว้างขวางและรุนแรง แม้ว่าที่ผ่านมาประเทศไทยจะประสบความสำเร็จในการป้องกันและควบคุมโรค แต่มีการแพร่ระบาดอย่างรุนแรงและต่อเนื่องได้ส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) มีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และกระจายสู่วงกว้างในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ กระทั่งต่อการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ ตามปกติของประชาชนผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ซึ่งการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการ

ของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน รัฐบาลเร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหน้าที่ในภารกิจการ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ซึ่งคล้ายกับ คำขวัญของงานบริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ “ดูแลดูญาติมิตร ด้วยดวงจิตบริการ” โดยได้ให้การบริการที่สะดวกทั่วถึง และมีประสิทธิภาพสูงสุดแก่ประชาชน อีกทั้งทางโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชนต้องมีการพัฒนาองค์การให้สามารถดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังเช่นห้องตรวจตาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้ให้บริการตรวจรักษาผ่าตัดโรคทางตา แก่ผู้ป่วยที่อาศัยในเขตภาคเหนือ และผู้ป่วยจากประเทศเพื่อนบ้าน เป็นระยะเวลาเวลามากกว่า 40 ปี และได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในโลกต่างที่ซับซ้อน ประกอบกับสังคมไทยกำลังเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ ทำให้จำนวนผู้เข้ารับบริการทางจักษุเป็นไปในลักษณะก้าวกระโดด ซึ่งสามารถรักษาโรคทางตาได้มากขึ้น จึงทำให้ให้มีผู้ป่วยมากขึ้น และผู้ป่วยต้องเข้ารับการตรวจรักษาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ทางห้องตรวจจึงได้เพิ่มจำนวนมากขึ้น และผู้ป่วยต้องเข้ารับการตรวจรักษาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ทางห้องตรวจจึงได้เพิ่มทรัพยากรทุกด้าน ทั้งแพทย์ พยาบาล พื้นที่ใช้งาน เครื่องมือ ตรวจสุขภาพตา เครื่องมือรักษาโรค (โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่, 2564)

การนำหลักธรรมทางพุทธศาสนามาใช้ควบคู่กับการปฏิบัติหน้าที่โดยเฉพาะหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นหลักธรรมที่คนไทยส่วนใหญ่นับถือกันมากกว่าศาสนาอื่น ๆ อันมีหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสม สำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้หลายด้าน โดยเฉพาะด้านการให้บริการตามหลักธรรมที่เหมาะสมสำหรับงานด้านการให้บริการ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), 2550) ดังนั้น ทางโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เปิดห้องตรวจตาผู้ป่วยนอกโรคจอตาและวุ้นตาแห่งใหม่ ขยายพื้นที่การให้บริการลดเวลารอคอย เพิ่มเวลาพบแพทย์ สะดวกทันสมัย พร้อมให้บริการผู้ป่วยโรคตา แต่เดิมห้องตรวจตาผู้ป่วยนอก ได้ให้บริการผู้ป่วยมากกว่า 75,000 ครั้งต่อปี มีผู้ป่วยเข้ารับบริการ วันละประมาณ 200 - 400 คน ทำให้พื้นที่ไม่เพียงพอต่อการรองรับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และในช่วงเวลาของการระบาด Covid-19 ทำให้ต้องมีระยะห่างระหว่างบุคคลมากกว่าปกติ ด้วยผู้ป่วยมีจำนวนมากขึ้น (โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่, 2564) จากสภาพปัญหาและความสำคัญที่กล่าวมาในข้างต้นจึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในมิติต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพบริการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่ใช้บริการ นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ผู้รับบริการรับรู้ตรงตามความคาดหวัง และเพื่อให้การบริการของคลินิกตาเกิดประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจวัตถุธรรมของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชน
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสัจจวัตถุธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนทั่วไปที่ได้รับบริการจากคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 57,745 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ซึ่งได้มาจากประชาชนทั่วไปที่ได้รับบริการจากคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 57,745 คน โดยใช้สูตรของทาร์โวยามาเน่ ที่กำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95 % และให้มีความคลาดเคลื่อน 5% ($e = 0.05$) โดยใช้สูตรของ Taro, Yamane (1973) ดังนี้

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

N คือ ขนาดประชากรที่ทราบค่า

e คือ คลาดคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้

ประชากรทั้งหมด 57,745 คน เมื่อแทนค่าสูตรจะได้ดังนี้

$$\text{วิธีทำ } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{57,745}{1 + 57,745(0.05)^2}$$

$$n = 398$$

ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 398 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบสอบถามโดยการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยจะใช้พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น

4 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการใช้บริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ตามหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) คือ 1) ทาน การให้ 2) ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก 3) อตถจริยา การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ 4) สมานัตตตา ความเป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ตามแนวคิดทฤษฎีด้านคุณภาพการให้บริการของ Millet, John David (1954) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha C=Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.882

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหนังสือขออนุญาตเข้าทำการศึกษาวิจัยจากบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่ ไปยังหัวหน้าภาควิชา จักษุวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) โดยแบ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview) จำนวน 11 รูป/คน ประกอบด้วย 1) ตัวแทนผู้บริหาร จำนวน 1 คน 2) ตัวแทนนักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 1 คน 3) ตัวแทนนักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 1 คน 4) ตัวแทนอาจารย์ จำนวน 3 คน 5) ตัวแทนเจ้าหน้าที่และพยาบาล จำนวน 5 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยจะใช้พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับประเด็นปัญหาและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการใน ตามหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน แล้วนำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบข้อคำถาม และนำมาแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสัมภาษณ์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูล ซึ่งในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา (Descriptive Content Analysis) ตามเกณฑ์การวิเคราะห์เนื้อหา ดังนี้ 1) วางเค้าโครงของข้อมูล โดยการทำรายชื่อคำหรือข้อความที่จะถูกนำมาวิเคราะห์ แล้วแบ่งไว้เป็นประเภท (Categories) เพื่อให้การวิเคราะห์มีความสม่ำเสมอ และสามารถตัดสินใจได้ว่า จะดึงคำหรือข้อความใดออกมาจากเอกสารหรือตัวบทและจะทิ้งคำหรือข้อความใดออกไป 2) คำนี้ถึงบริบท (Context) หรือสภาพแวดล้อมประกอบของข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ โดยมีการโยงเข้ากับกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลให้มีความกว้างขึ้นและนำไปสู่การอ้างอิงกับข้อมูลอื่น ๆ ได้ 3) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เมื่อได้ทำการสัมภาษณ์ที่กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการถอดถ้อยคำ การสัมภาษณ์จากเครื่องบันทึกเสียง พร้อมทั้งรายละเอียดเพิ่มเติมจากการจดบันทึก โดยการทำการคัดลอกข้อความและบันทึกอย่างละเอียดเพื่อตีความและกำหนดประเด็นที่สำคัญได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา ซึ่งในการวิเคราะห์นั้นผู้วิจัยใช้การถอดข้อความทั้งหมดในภาพรวมแล้วนำข้อความมาทำการวิเคราะห์ในแต่ละประเด็นและแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างถูกต้อง

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ซึ่งคณะผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ตามหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) ดังนี้ 1) ด้านทานเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ 2) ด้านปิยวาจา พูดจาไพเราะ 3) ด้านอิตถจริยา บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น และ 4) ด้านสมานัตตตา เป็นผู้มีใจสม่ำเสมอ สำหรับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ทั้ง 5 ด้านตามกรอบงานวิจัย ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการอย่างทันต่อ

เวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งแสดงด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปตามตารางดังนี้

หลักพฤติกรรม (สังคหวัตถุ 4)	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านทาน เสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.60	0.708	มากที่สุด
2. ด้านปิยวาจา พุดจาไพเราะ	4.61	0.709	มากที่สุด
3. ด้านอติถจริยา บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น	4.59	0.710	มากที่สุด
4. ด้านสมานัตตตา เป็นผู้มีความสม่ำเสมอ	4.62	0.712	มากที่สุด
ภาพรวม	4.61	0.710	มากที่สุด

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ตามหลักพฤติกรรม (สังคหวัตถุ 4)

สำหรับค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ตามกรอบงานวิจัยทั้ง 5 ด้าน โดยสรุปภาพรวมดังตารางต่อไปนี้

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.61	0.714	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.62	0.715	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.60	0.712	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.59	0.712	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.63	0.717	มากที่สุด
ภาพรวม	4.61	0.714	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน

2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ สรุปโดยภาพรวมตามสมมติฐานดังตารางดังต่อไปนี้

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่าทดสอบ	ค่า Sig.	ผลการศึกษา	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
1.	เพศ	คุณภาพการให้บริการประชาชน	t-test	0.03	✓	-
2.	อายุ	คุณภาพการให้บริการประชาชน	F-test	0.03	✓	-
3.	ระดับการศึกษา	คุณภาพการให้บริการประชาชน	F-test	0.03	✓	-
4.	อาชีพ	คุณภาพการให้บริการประชาชน	F-test	0.03	✓	-
5.	สิทธิการรักษาที่ท่านใช้ในปัจจุบัน	คุณภาพการให้บริการประชาชน	F-test	0.03	✓	-
6.	รายได้	คุณภาพการให้บริการประชาชน	F-test	0.03	✓	-
7.	ประสบการณ์ในการไปใช้บริการ	คุณภาพการให้บริการประชาชน	F-test	0.03	✓	-

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

สำหรับหลักสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก กล่าวคือ เมื่อมีหลักสังคหวัตถุ 4 ย่อมส่งผลให้เกิดคุณภาพการให้บริการประชาชนของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่มากยิ่งขึ้น จึงยอมรับสมมติฐาน

3. ปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่บางคนไม่สามารถให้บริการได้เต็มที่ ขาดการให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ขาดการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ขาดความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และข้อเสนอแนะแนวทางคุณภาพการให้บริการประชาชนของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ควรมีการให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ให้การบริการที่ถูกต้องและแม่นยำ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการด้วยความเป็นกันเอง และควรมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็นแบบประเมินการบริการ เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลตามกรอบงานวิจัยประกอบด้วยดังนี้

1. ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้แก่ หลักสังคหัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.61$, $S.D.=0.710$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้แก่ ด้านทาน เสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ด้านปิยวาจา พูดจาไพเราะ ด้านอัทธจริยา บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น และด้านสมานัตตตา เป็นผู้มีความสม่ำเสมอ ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.61$, $S.D.=0.714$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิธรรมย์ สีตาคำและคณะ (2565) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เช่น ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่และด้านประชาสัมพันธ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญารัตน์ จงวิไลเกษม (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรวรรค์ สุดแก้ว (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังตาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวัง มากและการรับรู้จริงคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับรับรู้จริงมากที่สุด

2. ผลการวิจัยหลักสังคหัตถุ 4 มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก กล่าวคือ เมื่อมีหลักสังคหัตถุ 4 ย่อมส่งผลให้เกิดคุณภาพการให้บริการประชาชนของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มากยิ่งขึ้น จึงยอมรับสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระปลัดสถิตย์ โพธิญาณ,

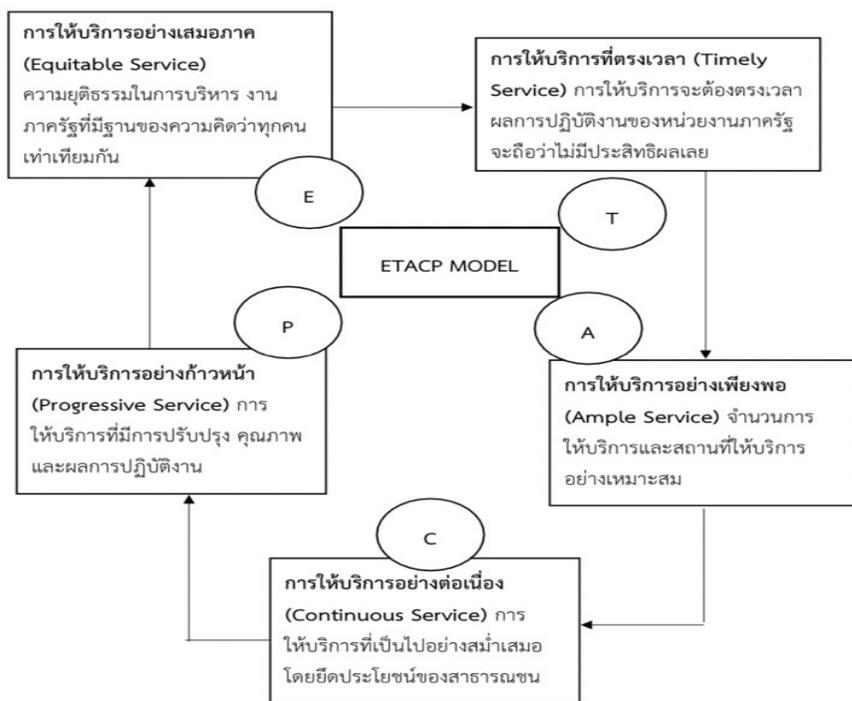
วินิจ ฝาเจริญ (2565) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผลการเปรียบเทียบเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแม่เหียะในภาพรวม 4 ด้าน พบว่าไม่แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐาน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ ฝาสุกและวัชระ ชาติมนตรี (2565) ความคิดเห็นของผู้นำชุมชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าผลการทดสอบสมมติฐาน เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำชุมชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามตัวแปร พบว่า ผู้นำชุมชนที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของการบริหารส่วนตำบลสนามชัย ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ พื้นที่หมู่บ้านที่อาศัยและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการวิจัยปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้เต็มที่ ขาดการให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ขาดการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ขาดความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และข้อเสนอแนะแนวทางคุณภาพการให้บริการประชาชนของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ควรมีการให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ให้การบริการที่ถูกต้องและแม่นยำ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการด้วยความเป็นกันเอง และควรมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็นแบบประเมินการบริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสามเณรเมธี เสี่ยง่วง (ศิลาวงศ์) (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถ์ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถ์ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผู้บริหารขาดความสามารถในการนำหลักบริหารมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสำหรับการบริหาร ประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะจึงควรมีแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำ และเพิ่มขีดความสามารถในการประยุกต์หลักการบริหารเพื่อใช้ในการบริหารองค์กร และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรา แสงผาบ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ธรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนจำกัดจึงทำให้ การบริการไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่บางครั้งยังพูดไม่ไพเราะ ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและการให้บริการยังไม่มีคุณภาพเท่าเทียมกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรมีการจัดเวรเพื่อให้บริการให้คำแนะนำต่าง ๆ

เพิ่มมากขึ้น ควรมีการพูดจาให้ไพเราะขึ้นขณะให้บริการ ควรมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ และควรให้บริการด้วยความยุติธรรมแก่ประชาชนทุกคน และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวรยุทธ์ สถาปนศุภกุล (2564) ที่ได้มีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ประชาชนได้รับบริการจากเทศบาลตำบล สันปูเลยที่ได้จัดเตรียมเอกสาร รวดเร็ว ฉับไว มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการเสมอ

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการสังเคราะห์งานวิจัย เรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชน ของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาธาราชนครเชียงใหม่” ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้องค์ความรู้จากการสังเคราะห์งานวิจัย ดังปรากฏเป็น ETACP โมเดล สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) E=Equitable Service การให้บริการอย่างเสมอภาค ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2) T=Timely Service การให้บริการที่ตรงเวลาในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน 3) A=Ample Service การให้บริการ

อย่างเพียงพอ การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม 4) C=Continuous Service การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ 5) P=Progressive Service การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ตามหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) ดังนี้ 1) ด้านทาน เสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ 2) ด้านปิยวาจา พูดจาไพเราะ 3) ด้านอติถจริยา บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น และ 4) ด้านสมานัตตตา เป็นผู้มีความสม่ำเสมอ และคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ทั้ง 5 ด้านตามกรอบงานวิจัย ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ผลการทดสอบตามสมมติฐานมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สิทธิการรักษาที่ท่านใช้ใน ปัจจุบัน รายได้ ประสพการณ์ในการไปใช้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยภาพรวม แตกต่างกันไป จึงยอมรับสมมติฐานและส่วนหลักสังคหวัตถุธรรม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชน ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนของปัญหา อุปสรรคนั้น พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้เต็มที่ ขาดการให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ขาดการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ขาดความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และข้อเสนอแนะเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และควรมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบประเมินการบริการ เป็นต้น เมื่อให้งานวิจัยที่ใช้ประโยชน์ทางหน่วยงานและทางวิชาการ จึงได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรมีนโยบายการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้บริการได้มากขึ้น

1.2 ควรมีนโยบายยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้กิจกรรมหรือกระบวนการใน

การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข

1.3 ควรมีนโยบายการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการนั้นได้อย่างทั่วถึงทุกคน และได้รับการดูแลรักษาอย่างเต็มที่และอย่าเท่าเทียมกัน

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารับการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

2.2 การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

2.3 ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยใช้หลักพุทธธรรมอื่น ๆ นอกจากหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4)

3.2 ควรขยายขอบเขตการวิจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

เอกสารอ้างอิง

- กัญญารัตน์ จงวิไลเกษม. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- จิตรา แสงผาบ. (2558). การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- พระปลัดสถิตย์ โพธิญาโณ และวินิจ ฝาเจริญ. (2565). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วารสารสันติสุขปริทรรศน์, 3(1), 12-20.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2550). ธรรมนุญชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พระพุทธรักษาแห่งชาติ.
- พิกุล กันทะพนม. (2564). รายงานประจำปีของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. ใน การสัมมนาเรื่องสถานการณ์เศรษฐกิจในรอบปี 2563 และแนวโน้มในอนาคตปี 2564. (น. 13).
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (2560, 6 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่ 40.
- วรยุทธ์ สถาปนศุภกุล. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ดจังหวัดเชียงใหม่. วารสารสันติสุขปริทรรศน์, 2(2), 1-9.
- สรวิชัย สุดแก้ว. (2563). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังตาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สามเณรเมธี เสี่ยงบัว (ศิลาวงศ์). (2560). คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดหัวตุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 6(2), 591-592.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุชาติ ผาสุก และวัชระ ชาติมนตรี. (2565). ความคิดเห็นของผู้นำชุมชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามชัย อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์. วารสารสันติสุขปริทรรศน์, 3(1), 21-29.
- อภิรมย์ สีดาคำ, นพตณ ปัญญาวิรัตน์ และวินิจ ฝาเจริญ. (2565). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วารสารสันติสุขปริทรรศน์, 3(2), 23-32.
- Millet, J.D. (1954). Management in the public service. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper & Row.