



Received: June 30, 2022

Revised: December 5, 2024

Accepted: December 27, 2024

รูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
โดยหลักกรรมทางพระพุทธศาสนา

The Model for Service Providing of Tambol Health-Promotion Hospital
According to the Buddhist Concept

พระครูอุดมธรรมรักษ์ เตชธมโม*

กัณตภณ หนูทองแก้ว

พระครูสิริธรรมาภีรัต

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช

*ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author) E-mail: phajaks@gmail.com

Phrakhruudomthamarak Tachatammo*

Kantaphon Nuthongkaew

Phrakhrusiridhammapirat

Faculty of Social Sciences, Mahamakut Buddhist University, Srithammasokraj Campus

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแนวคิดการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2) เพื่อศึกษาหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ 3) เพื่อบูรณาการหลักธรรมกับการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 4) เพื่อนำเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับ “รูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา” การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยรวบรวมข้อมูลทางเอกสาร สัมภาษณ์เชิงลึก และจัดเวทีเสวนากลุ่ม จากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 16 รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่า การปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะอาด สบาย ความปลอดภัย จำแนกออกเป็น 7 ด้าน ประกอบไปด้วย เสมอภาค ทันเวลาทั่วถึง ต่อเนื่อง รู้เท่าทัน สุภาพเป็นมิตร และความเมตตา 2) หลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ พบว่า สังคหวัตถุ พรหมวิหาร อิทธิบาท หลักสัปปริสธรรม และหลักกัลยาณมิตร เป็นหลักธรรมเพื่อการสังเคราะห์ช่วยเหลือกันของคนที่อยู่ร่วมกันในสังคม และเหมาะสมที่จะนำมาประยุกต์ในการบริการ 3) การบูรณาการหลักธรรมกับการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จากการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการผู้วิจัยสามารถจำแนกออกเป็น 7 ด้าน ประกอบไปด้วย เสมอภาค ทันเวลา ทั่วถึง ต่อเนื่อง รู้เท่าทัน สุภาพเป็นมิตร และ ความเมตตา นำมาบูรณาการกับหลักธรรมในการให้บริการ คือ สังคหวัตถุ พรหมวิหาร อิทธิบาท หลักสัปปริสธรรม และหลักกัลยาณมิตร 4) รูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา เรียกว่า PRATAPJAI Model Pitifulness เมตตา Responsibility เอาใจใส่ Ability สามารถแก้ปัญหา Timeline รวดเร็ว Adequate พอเพียง Personality สุภาพ Justice ยุติธรรม Amend ปรับปรุง Introduce ชี้แนะ

คำสำคัญ: รูปแบบการให้บริการ; โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล; หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

Abstract

The objectives of this thesis are as follows: 1) to study concepts and theories of service provision of sub-district health-promoting hospitals; 2) to study Dharma principles related to service provision; 3) to integrate dharma principles with service provision of health-promoting hospitals. 4) to present the body of knowledge about “Service Patterns of Tambon Health Promoting Hospitals by Buddhist Dharma” This research was qualitative research by collecting data from documents. in-depth interview and organize a group discussion forum from specialists and experts, 16 persons. The research tools were interview forms and data analysis by descriptive method.

The findings were as follows Concepts of service provision of sub-district health promoting hospitals found that the practice expressed in terms of convenience, and safety, classified into 7 areas, comprising of equal services. timely service thorough service continuous service, knowingly service Polite service, friendly and compassionate service. 2) Dharma principles related to service, found that Sangkhahavutu, Brahmawihara, Itthibatha, Sappurisdhamma, and the principle of friendship. It is a principle for helping other people living together in society. It is an appropriate principle to be applied in the service 3) Integrating the principles of Dhamma with the services of sub-district health-promotion hospitals from the synthesis of theoretical concepts about service provision, the researcher was able to classify them into 7 aspects, consisting of equality, timeliness, accessibility, continuity, awareness, politeness, friendliness, and kindness, and integrated with the



principles of service, namely, Sanghavatthu, Brahmavihara, Itthibatha, the principle of Sappurisdhamma and the principle of Kalyanamitra (friendship). 4) Body of Knowledge about the “service model of the sub-district health promoting hospital by Buddhist Dharma Principles” is called the PRATAPJAI Model. Pitifulness, Responsibility, Ability, Timeline, Adequate, Personality, Justice, Amend, Introduce.

Keywords: The Model for Service Providing; Tambol Health Promotion Hospital; Buddhist principles

บทนำ

รูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสุขภาพครอบคลุมในทุกมิติของปัญหาสุขภาพโดยเน้นการให้บริการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน รักษาพยาบาล และการฟื้นฟู ตลอดจนปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบนโยบายของจังหวัด สาธารณสุขระดับเขต และกระทรวงสาธารณสุข โดยดำเนินการให้ประชาชนสามารถพึ่งตนเองได้ตามศักยภาพ การยกระดับสถานอนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นการเปลี่ยนภาพลักษณ์ก้าวสำคัญของการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างระบบหลักประกันสุขภาพ ระบบบริการปฐมภูมิที่มีการกำหนดรูปแบบและระบบการสนับสนุนที่จริงจังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี การทำให้เกิดการทำงานให้บริการสำคัญสำหรับประชาชน ตามแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพโดยภารกิจของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการควบคุมป้องกันโรค ด้านการฟื้นฟูสุขภาพ และด้านการคุ้มครองผู้บริโภครวมทั้งการเป็นส่วนหนึ่งในโครงการโรงพยาบาลสาธิตสุขยุคใหม่เพื่อคนไทยสุขภาพดีมีรอยยิ้ม (Puangtubtim, 2017, p. 1) สิ่งที่ต้องการมากที่สุดในการไปโรงพยาบาล คือ ต้องการได้รับการดูแลที่ดีที่สุด ถ้าเป็นการป่วย ก็อยากหายป่วยได้รับการรักษาอย่างถูกวิธีได้รับยาอย่างถูกต้องตามจำนวน และ รวมไปถึงค่าบริการที่เหมาะสมตามความเป็นจริงรวมถึงด้านสถานพยาบาลก็ต้องมีความปลอดภัยสิ่งแวดล้อมน่าอยู่ดูสวยงามมีการจัดสัดส่วนอย่างเหมาะสมบรรยากาศดูสะอาดไม่เป็นมลพิษกับผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลซึ่งเป็นสถานบริการด้านสุขภาพที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสุขภาพครอบคลุมในทุกมิติของปัญหาสุขภาพ (Supawong, 2019, p. 14)

การให้บริการเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้ รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจของการปกครองโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชนได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ (Chayabutr, 2017, pp. 11-14)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ตระหนักถึงความสำคัญ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของประชาชนผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการ การตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการด้วยการโต้ตอบกับประชาชนผู้รับบริการ และสามารถทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล



ส่งเสริมสุขภาพตำบล (Tantipoolwinai, 2018, pp. 5 - 8) โดยศึกษาจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา คือ หลักสังคหวัตถุ หลักพรหมวิหาร หลักอิทธิบาท หลักสัปปุริสธรรม และหลักกัลยาณมิตร มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา เพื่อพัฒนามาตรฐานการบริการรักษายาบาลให้ดีขึ้น และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของกระจกส่องทางในการใช้เป็นข้อมูลในพัฒนางานรักษายาบาลในระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพส่วนตำบลต่อไป โดยผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงการบริการตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราชให้มีการบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวความคิดการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
2. เพื่อศึกษาหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
3. เพื่อบูรณาการหลักธรรมกับการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
4. เพื่อนำเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับ “รูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา”

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งศึกษาประเด็นที่เกี่ยวกับ “รูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา”

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และมีการดำเนินการจัดทำเสวนากลุ่ม (Focus group) เพื่อยืนยันข้อเท็จจริงให้ถูกต้องแบบเจาะจง (Purpose Sampling) จำนวน 16 รูป โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับประเด็นการวิจัย ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทางด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 4 รูป/คน นักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 4 คน นักสังคมวิทยาจำนวน 4 รูป/คน สาธารณสุขจังหวัด สาธารณสุขอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 4 คน

ขอบเขตของการวิจัย ได้แก่ ประเด็นที่เกี่ยวกับ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและ หลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ตลอดจน การบูรณาการหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งจากการสังเคราะห์แนวคิดกับการให้บริการ จากเอกสารข้อมูลชั้นปฐมภูมิ คือ พระไตรปิฎกและ หนังสือ ตำรา บทความทางวิชาการ คุชฌินิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์เชิงลึก และจัดเวทีเสวนากลุ่ม จากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ

การสร้างเครื่องมือ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างซึ่งมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด ข้อคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ การหาคุณภาพเครื่องมือ เป็นการตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นโดยการเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Item Content Validity Index: I-CVI) โดยพิจารณาทีละข้อความที่สอดคล้องว่ามีความสอดคล้องกับทฤษฎีและเนื้อหาหรือไม่ เน้นที่ระดับความเห็นด้วยของผู้เชี่ยวชาญข้อความนั้น ๆ และนำมาคำนวณค่า I-CVI (ค่าดัชนีความ



สอดคล้องระหว่างข้อสัมภาษณ์กับวัตถุประสงค์) เพื่อหาผลรวมของคะแนน ในแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด ค่า I-CVI เท่ากับ 1

กระบวนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์ ทำการนัดวัน เวลา และสถานที่กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อสัมภาษณ์ ตามที่กำหนดไว้ นำข้อมูลที่ได้มารวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อเข้าสู่กระบวนการเสวนากลุ่มนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 4 คน นักสังคมวิทยาจำนวน 4 รูป/คน สาธารณสุขจังหวัด สาธารณสุขอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 4 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสวนหลวง เกลิมพระเกียรติ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเปี้ยะเนิน ปากพนังผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสระเพลง เกลิมพระเกียรติ และสาธารณสุขอำเภอปากพนัง รับฟังความคิดเห็นจากกลุ่ม รวบรวมเป็นประเด็นตามวัตถุประสงค์ ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า “Data Triangulation” ใช้ทฤษฎีที่ต่าง ๆ กัน มาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล และสหวิทยาการจากการเสวนากลุ่มเข้ามาร่วมอธิบายข้อค้นพบต่าง ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) วิเคราะห์ สังเคราะห์ และบูรณาการผลที่ได้รับจากการใช้กระบวนการเสวนากลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย นำเสนอองค์ความรู้รูปแบบของ (model) และนำเสนอโดยวิธีพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

1. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ที่ว่าแนวคิดการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและสังเคราะห์แนวคิด จากเอกสารข้อมูลชั้นปฐมภูมิ คือ หนังสือ ตำรา บทความทางวิชาการ ดุษฎีนิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีแบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าแนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ คือ การปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวก สบาย ความปลอดภัย คุณสมบัตินที่สำคัญของบริการ ได้แก่ ความพอเพียงของการให้บริการที่มีอยู่ การเข้าถึงแหล่งบริการ ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ความยอมรับคุณภาพของการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์มากที่สุด ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นแก่ผู้มาใช้ แนวคิดเกี่ยวกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คือการพัฒนาการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนมีสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน อันจะนำไปสู่วิสัยทัศน์ของกระทรวงสาธารณสุข คือ เป็นองค์กรหลักด้านสุขภาพ ที่รวมพลังสังคม เพื่อประชาชนสุขภาพดีที่สุดในที่สุด เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

2. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่ว่าหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ตลอดถึง การบูรณาการหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งจากการสังเคราะห์แนวคิดกับการให้บริการ จากเอกสารข้อมูลชั้นปฐมภูมิ คือ พระไตรปิฎกและ หนังสือ ตำรา บทความทางวิชาการ ดุษฎีนิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีแบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า สังคหวัตถุ พรหมวิหาร อิทธิบาท หลักสัปปริสธรรม และหลักกัลยาณมิตร เป็นหลักธรรมเพื่อการสงเคราะห์ช่วยเหลือกันของคนที่อยู่ร่วมกันในสังคม และเป็นหลักการที่เหมาะสมที่จะนำมาประยุกต์ในการบริการ

3. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ที่ว่าการบูรณาการหลักธรรมกับการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มารวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อเข้าสู่กระบวนการเสวนากลุ่มนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 4 คน นักสังคมวิทยาจำนวน 4 รูป/คน สาธารณสุขจังหวัด สาธารณสุขอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริม



สุขภาพตำบล จำนวน 4 คน รับฟังความคิดเห็นจากกลุ่ม รวบรวมเป็นประเด็นตามวัตถุประสงค์ ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า “Data Triangulation” ใช้ทฤษฎีที่ต่าง ๆ กัน มาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล และสหวิทยาการจากการเสวนากลุ่มเข้ามาช่วยอธิบายข้อค้นพบต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่าพัฒนาการให้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนมีสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน อันจะนำไปสู่วิสัยทัศน์ของกระทรวงสาธารณสุข คือ เป็นองค์กรหลักด้านสุขภาพ ที่รวมพลังสังคม เพื่อประชาชนสุขภาพดี เพื่อสร้างความพึงใจและความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะมีความพอใจหรือขึ้นอยู่กับ การให้บริการ ซึ่งจากการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้วิจัยสามารถจำแนกออกเป็น 7 ด้าน ประกอบไปด้วย บริการอย่างเสมอภาค บริการอย่างทันเวลา บริการอย่างทั่วถึง บริการอย่างต่อเนื่อง บริการอย่างรู้เท่าทัน บริการอย่างสุขภาพเป็นมิตร และ บริการด้วยความเมตตา นำมาบูรณาการกับหลักธรรมในการให้บริการ คือ สังคหวัตถุ พรหมวิหาร อิทธิบาท หลักสปปุริสธรรม และหลักกัลยาณมิตร เมื่อบูรณาการทั้ง 2 ส่วนเข้าด้วยกันแล้วสร้างรูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

4. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ที่ว่า นำเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับ “รูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา” ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) วิเคราะห์สังเคราะห์ และบูรณาการผลที่ได้รับจากการใช้กระบวนการเสวนากลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย นำเสนอองค์ความรู้รูปแบบของ (model) พบว่า การพัฒนาคุณภาพในด้านต่าง ๆ บูรณาการเข้าหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ผ่านกระบวนการการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อสนับสนุนรูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริการสุขภาพกรมสนับสนุนบริการสุขภาพผสมผสานเข้าด้วยกันแล้ว ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับ “รูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา” เรียกว่า PRATAPJAI Model

สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย PRATAPJAI Model

- P = Pitifulness การปฏิบัติงานด้วยความรักความเอ็นดูสงสาร เป็นมิตร ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้ “การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นเรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องกับความรัก ความเมตตาของผู้นำไปใช้บริการ เจ้าหน้าที่จึงควรมีพรหมวิหารธรรม มีความรัก มีความปรารถนาให้เขามีความสุข กรุณา คือ มีความสงสาร คิดช่วยให้พ้นทุกข์” Phrarajwisutthikhawee (Interview, December 11, 2022)
- R = Responsibility เอาใจใส่ในการบริการมีความกระตือรือร้นรอบรู้ เต็มใจ และจริงใจ ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้ “การแสดงออกถึงความที่น่าเชื่อถือ เอาใจใส่ในการบริการมีความกระตือรือร้นรอบรู้ เต็มใจ และจริงใจ” Phrathepwinayaphon (Interview, December 11, 2022)
- A = Ability มีความสามารถในการแก้ปัญหา การใช้ปัญญาพิจารณาหมั่นใคร่ครวญ ตรวจสอบตราหาเหตุผล
- T = Timeline ความสะดวกรวดเร็วเป็นแนวทางในการให้บริการที่จะช่วยตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้ “การแสดงออกถึงความที่น่าเชื่อถือ เอาใจใส่ในการบริการมีความกระตือรือร้นรอบรู้ เต็มใจ และจริงใจ” Phrathepwinayaphon (Interview, December 11, 2022)
- A = Adequate ความพอเพียงเป็นหัวใจในการพัฒนาการบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยต้องเพิ่มกำลังคนให้เพียงพอ เร่งผลิตและพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพให้มีปริมาณเพียงพอและมีคุณภาพ มีการกระจายกำลังคนที่เหมาะสมเป็นธรรมและทั่วถึงดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้ “การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นการช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาของผู้รับบริการ” Kaewparadai (Interview, December 15, 2022)
- P = Personality การบริการด้วยความสุภาพ หลักปฏิบัติที่แสดงถึงความรู้สึกต่อกันฉันท์กัลยาณมิตรดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้ “ต้องมีการใช้วาจาที่สุภาพและมีประโยชน์ พูดด้วยถ้อยคำที่เป็นจริง และถ้อยคำที่ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น พูดแต่ในสิ่งที่เป็นประโยชน์” Phrathepwinayaphon (Interview, December 11, 2022)



- J = Justice การบริการด้วยความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้ “การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนั้นต้องเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลายให้บริการด้วยความเสียสละ เอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ” Sukkri (Interview, December 15, 2022)
- A = Amend การปรับปรุงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การบริการดีขึ้น การใช้ปัญญา ตรวจตราหาเหตุผล
- I = Introduce ชี้แนะแนวทางแห่งความเจริญสั่งสอนอบรม เป็นที่ปรึกษามีความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจเอื้อเฟื้อที่ดั่งมาดั่งคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้ “ต้องมีการใช้วาจาที่สุภาพและมีประโยชน์ พูดด้วยถ้อยคำที่เป็นจริง และถ้อยคำที่ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น พูดแต่ในสิ่งที่ประโยชน์” Phrathepwinayaphon (Interview, December 11, 2022)



ภาพที่ 1 แสดงองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

ที่มา: Phrakhrudomthamarak (2022, p.216)

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยหลักธรรมทาพระพุทธานุภาพผู้วิจัยนำประเด็นสำคัญและนำเสนออภิปรายผลได้ ดังนี้

1. แนวคิดการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่า การพัฒนาการให้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนมีสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน อันจะนำไปสู่วิสัยทัศน์ของกระทรวงสาธารณสุข คือ เป็นองค์กรหลักด้านสุขภาพ ที่รวมพลังสังคม เพื่อประชาชนสุขภาพดี เพื่อสร้างความพึงใจและความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะมีความพอใจหรือขึ้นอยู่กับบริการ ซึ่งจากการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้วิจัยสามารถจำแนกออกเป็น 7 ด้าน ประกอบไปด้วย เสมอภาค

ทันเวลา ทั้งถึง ต่อเนื่อง รู้เท่าทัน สุภาพเป็นมิตร และ มีความเมตตา สอดคล้องกับแนวคิดของ Penvieang (2018, pp. 30-34) ได้กล่าวว่า การให้บริการมีความจำเป็นมากเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังในงานบริการที่คาดหวังการได้รับความช่วยเหลือทำให้เกิดความประทับใจโดยผู้ให้บริการต้องมีหลักการในการทำงานและรับรู้หลักการให้บริการด้วยความยุติธรรมให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็วและมีการพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ การบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อผู้ที่ให้บริการว่าจะทำอย่างไรให้บริการของตนเองมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และเป็นที่พอใจแก่ผู้รับบริการ ให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ให้ผลการบริการที่ถูกใจประชาชน ให้บริการที่ดี และสอดคล้องกับแนวคิดของ Sereerat (2017, p. 24) ได้ให้ความหมายคุณภาพการบริการ หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่ใช้บริการ

2. หลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ พบว่า สังคหวัตถุ พรหมวิหาร อิทธิบาท หลักสัปปริสธรรม และหลักกัลยาณมิตร เป็นหลักธรรมเพื่อการสงเคราะห์ช่วยเหลือกันของคนที่อยู่ร่วมกันในสังคม และเป็นหลักการที่เหมาะสมที่จะนำมาประยุกต์ในการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chuchuy (2018, p. 148) ได้ศึกษาเรื่อง “จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ:กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์” พบว่า หลักธรรมที่สร้างมิตรภาพเป็นการทำประโยชน์ตนและประโยชน์ผู้อื่น หรือทำประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายให้เหมาะสม จิตที่มีเมตตากรุณา โดยการให้ทานแบ่งปัน การให้ความช่วยเหลือด้วยหลักเมตตาความรัก ปราบปรามให้ผู้อื่นมีความสุข มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้เป็นวัตถุ สิ่งของ ต้อนรับ ให้อภัย ยิ้มให้ ความจริงใจ ต่อผู้รับบริการ ช่วยเหลือสงเคราะห์เกื้อกูลซึ่งกันและกัน ให้ความช่วยเหลือต่อผู้รับบริการ ที่ประสบความเดือดร้อนเป็นทุกข์ กล่าวคำสรรเสริญ ชื่นชม ชมเชย ยกย่อง เชิดชู ด้วยกรุณา ความสงสาร ความถูกใจ ความพอใจ ด้วยความรู้สึกที่เกิดขึ้น คำพูดที่ไพเราะน้ำเสียงชวนฟังแสดงถึงความเต็มใจ รู้จักประโยชน์ตน ด้วยมุทิตา พลอยยินดี มีจิตบริการที่ดีต่องานบริการความกระตือรือร้นที่จะบริการ ด้วยอุเบกขา วางเฉย การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา และสอดคล้องกับแนวคิดของ Ministry of Public Health (2018, p. 4) ได้กล่าวว่า บุคลากรกระทรวงสาธารณสุขต้องมีความนิยมในการขับเคลื่อนงานร่วมกัน 4 ด้าน โดยนำด้วยย่อจากชื่อกระทรวงสาธารณสุขคือ MOPH ประกอบด้วย M คือ Mastery บุคลากรเป็นนายของตนเอง ที่ต้องเอาชนะ โลก โจร หลง ให้ได้ O คือ Originality สร้างสรรค์สิ่งใหม่ People Centered Approach เอาประชาชนเป็นศูนย์กลางและ H คือ Humility อ่อนน้อมถ่อมตน

3. การบูรณาการหลักธรรมกับการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล การพัฒนาการให้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนมีสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน เป็นองค์กรหลักด้านสุขภาพ ที่รวมพลังสังคม เพื่อประชาชนสุขภาพดี เพื่อสร้างความพึงใจและความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะมีความพอใจหรือขึ้นอยู่กับบริการ ซึ่งจากการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบริการให้บริการผู้วิจัยสามารถจำแนกออกเป็น 7 ด้าน ประกอบไปด้วย บริการอย่างเสมอภาค บริการอย่างทันเวลา บริการอย่างทั่วถึง บริการอย่างต่อเนื่อง บริการอย่างรู้เท่าทัน บริการอย่างสุภาพเป็นมิตร และบริการด้วยความเมตตา นำมาบูรณาการกับหลักธรรมในการให้บริการ คือ สังคหวัตถุ พรหมวิหาร อิทธิบาท หลักสัปปริสธรรม และหลักกัลยาณมิตร เมื่อบูรณาการทั้ง 2 ส่วนเข้าด้วยกันแล้วเป็นสร้างรูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chuchuy (2018) พบว่า บูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรมโดย 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค ตามหลักสมานตตา และอุเบกขา การให้ความสำคัญทุกคนอย่างเท่าเทียมกันให้บริการด้วยความยุติธรรมวางใจเป็นกลาง 2) การให้บริการอย่างตรงต่อเวลาตามหลักทานและกรุณา การให้บริการคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน ให้บริการอย่างตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ ตามหลักอิตถจริยาและเมตตา การให้บริการที่เกิดประโยชน์ตนและประโยชน์ผู้อื่นจำนวนเพียงพอเหมาะสมปริมาณที่ครบถ้วนมีคุณภาพด้วยเมตตาเป็นคุณธรรมที่มาหล่อเลี้ยงจิตใจใน

การให้บริการ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามหลักสมานัตตาและกรุณา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ เสมอต้นเสมอปลายไม่ให้เกิดตกบกพร่องมีกรุณาเป็นเครื่องหล่อเลี้ยงในการให้บริการ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามหลักปิยวาจาและมุทิตา การกล่าวคำพูด สิ่งที่เกิดความรู้ ความเข้าใจ โดยมีมุทิตาเป็นเครื่องหล่อเลี้ยงจิตให้เกิดความบันเทิงใจด้วยความปรารถนาดี ยินดี ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลการปฏิบัติงานให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น

4. องค์ความรู้เกี่ยวกับ“รูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา” เรียกว่า PRATAPJAI Model Pitifulness บริการด้วยความเมตตา Responsibility เอาใจใส่ในการบริการ Ability มีความสามารถในการแก้ปัญหา Timeline ความสะดวกรวดเร็ว Adequate บริการด้วยพอเพียง Personality การบริการด้วยความสุภาพ Justice การบริการด้วยความเสมอภาค Amend การปรับปรุง Introduce ชี้แนะแนวทาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Boonbongkarn (2018, p. 15) ได้กล่าวว่า การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา E = Early Response ตอบสนองต่อความต้องการอย่างรวดเร็ว R = Respectful ให้เกียรติผู้รับบริการ V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจ I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี E = Enthusiasm กระตือรือร้นขณะให้บริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Satchukon (2017, p. 175) ได้กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ 1) ทำด้วยความเต็มใจ 2) ทำด้วยความรวดเร็ว 3) ทำถูกต้อง 4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน 5) ทำให้เกิดความชื่นใจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้อำนวยการหน่วยบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช จัดอบรมส่งเสริมการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นบรรทัดฐานการบริหารหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ควรให้การอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรมแก่เจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช ปรับเปลี่ยนคนให้เหมาะสมกับงาน การมีส่วนร่วมในการรับทราบ นโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ
3. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราชต้องเร่งดำเนินการเรื่องการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ โดยจัดคณะทำงานหรือเจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม
4. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช ทุกระดับต้องร่วมกันดำเนินการสำรวจ ปรับปรุงและพัฒนาตนเองในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นการชี้วัดและสามารถประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
2. ควรทำการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
3. ควรทำการศึกษาวิจัยวิเคราะห์พฤติกรรมกรให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล



References

- Boonbongkarn, J. (2018). *Building Awareness Services, Improving Government Services*. Bangkok: Format Printing Press. (in Thai)
- Chuchuaiy, M. (2018). *Buddhist Integrative Service Mind of the Personnel in Higher Education Institutions: Sangha College*. Doctor of Philosophy (Buddhist Studies), Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Graduate School. (in Thai)
- Chayabutr, C. (2017). *One-stop service Proactive service approach of the Department of Provincial Administration*, Bangkok: Ministry of Interior. (in Thai)
- Kaewparadai, W. (2022). Former Minister of Public Health. *Interview*, 15 December 2022. (in Thai)
- Ministry of Public Health. (2018). *Tiddow Subdistrict Health Promoting Hospital 5, Guidelines for Development of Health Promoting Hospitals in Tid Dao Subdistrict (Dow Star Hospital 5)*, Bangkok: Ministry of Public Health Publishing House. (in Thai)
- PhraRajwisutthikhawee. (2022). Chief of Region 16 (Thammayut). *Interview*, 11 December 2022. (in Thai)
- PhraThewpiniyaphon. (2022). Advisor to the Abbot Region 16 (Thammayut). *Interview*, 11 December 2022. (in Thai)
- Penvieang, J. (2018). *Holistic Service Enhancement Process Of the college office mcu Northern Region*. (Research report). Mahachulalongkornrajavidyalaya University: Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Buddhist College. (in Thai)
- Puangtubtim, P. (2017). *The service quality and the satisfaction on AAA Hospital in Sriracha District, Chonburi Province*. This thesis, Master of Business College of Commerce Burapha University, Administration Program Major in Global Business Management. (in Thai)
- Satchukon, S. (2017). *Hospitality and service are excellent*. Bangkok: Wonyuchon. (in Thai)
- Sereerat, S. (2017). *Organizational Behavior*, Bangkok: Thira Film and Sidetex Company Limited. (in Thai)
- Sukkri, CH. (2022). Public Health Doctor, Nakhon Si Thammarat Province. *Interview*, 15 December 2022. (in Thai)
- Supawong. C. (2019). *Service Manual of Tambon Health Promoting Hospital*. 2nd printing, Bangkok: Veterans Organization printing house. (in Thai)
- Tantipoolwinai, S. (2018). *Globalization Nursing*, Bangkok: Nursing Division, Ministry of Public Health. (in Thai)

ผู้เขียน

พระครูอุดมธรรมรักษ์ เตชธมโม (สุวรรณ)

นักศึกษานิพนธ์เอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

เลขที่ 128 หมู่ 6 ถนนนครศรีฯ-ร้อนพิบูลย์ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม นครศรีธรรมราช 80000

E-mail: phajaks@gmail.com



รองศาสตราจารย์ ดร.กัณฑ์ หนูทองแก้ว

อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
เลขที่ 128 หมู่ 6 ถนนนครศรีฯ-ร้อนพิบูลย์ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม นครศรีธรรมราช 80000
E-mail: kantaphon_27@hotmail.com

พระครูสิริธรรมาภิต, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
เลขที่ 128 หมู่ 6 ถนนนครศรีฯ-ร้อนพิบูลย์ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม นครศรีธรรมราช 80000
E-mail: phraborommatat@gmail.com

