



การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม
ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน
THE EMERGENCY MEDICAL SERVICE ACCORDING
TO SANGHA VATTHU DHAMMA OF SRITIA SUB-DISTRICT MUNICIPALITY,
BANHONG DISTRICT , LAMPHUN PROVINCE

สัญญา นวลด้ว*
ดร.เสนห์ ใจสิทธิ์**
พระครูภาวนาโสภิต วิ.,ดร.**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน (๓) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (๔) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานโดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ประชาชนในตำบลศรีเตี้ยอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูนจำนวน ๓๖๑ คนโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่ให้ข้อมูลสำคัญการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าทีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า

๑.ระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้วพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการ

* นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

**อาจารย์ที่ปรึกษา.

ทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากาชาดของประเทศไทย ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน
อยู่ในระดับมากที่สุด

๒. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้
ต่อเดือน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากาชาดของเทศบาล
ตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่าง และ อายุ ระดับการศึกษา มีความคิดเห็น
ในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากาชาดของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง
จังหวัดลำพูน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งยอมรับสมมติฐาน

๓. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการ
ทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภากาชาดของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน
พบว่า ด้านงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความไม่เต็มใจ และอยากได้คนมีความรู้ ความสามารถ
ในการปฏิบัติงาน ด้านปิยวาจา เจ้าหน้าที่พูดจาให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเสียใจ และควรพูด
ปลอบใจ และยิ้มแย้ม ด้านอรรถจริยา เจ้าหน้าที่ไม่มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และควรจัดฝึกอบรม
พัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน ด้านสมานัตตตา การไม่สามารถติดต่อได้ เวลาฉุกเฉินได้ทันเวลา และการ
สื่อสารควรปรับปรุงระบบการสื่อสารให้ดีขึ้น และเพิ่มช่องทางการสื่อสาร

๔. ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เน้นในเรื่อง การปลูก
จิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยจิตอาสา ช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเกื้อกูลซึ่งกันและกันมีความสุภาพอ่อนโยน
ให้ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ ความเลื่อมใสศรัทธา
แก่ประชาชนผู้รับบริการดังนั้นเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ควรส่งเสริม
การเรียนรู้และปลูกฝังเรื่องของการปฏิบัติงานโดยใช้หลักสภากาชาดทั้ง ๔ ด้าน เป็นแบบอย่างให้กับ
ผู้ใต้บังคับบัญชา ราษฎรในพื้นที่และชุมชนควรจัดฝึกอบรมสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรทุกคน
ให้ตระหนักถึงการสื่อสารที่ดีทั้งการพูดจา การแสดงออก และสื่อต่างๆ ควรมีการเสริมสร้าง
การปฏิบัติงานด้วยจิตอาสา ช่วยเหลือชุมชนหรือประชาชนเพิ่มมากขึ้นและควรสร้างจิตสำนึก
ให้บุคลากรในการมีส่วนร่วมในการทำงานด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการวาง
ตนในฐานะผู้ให้บริการประชาชน

คำสำคัญ: การบริการ, การแพทย์ฉุกเฉิน, สภากาชาด

Abstract

The objectives of this research were ๑) to examine the personal factor of respondents. ๑) to find out the opinion of people in the emergency medical services according to Sangahavatthu IV of Sritia sub-district municipality, Banhong district, Lamphun province. ๓) to compare the opinion level of people in the emergency medical services according to Sangahavatthu IV of Sritia sub-district municipality, Banhong district, Lamphun province classified by personal factors. ๔) to investigate the development guidelines in the emergency medical services according to Sangahavatthu IV of Sritia sub-district municipality, Banhong district, Lamphun

province. The study was a mixed method research by quantitative research that was survey research. The samples used in this study were ๓๖๑ people who live in Sritia sub-district municipality, Banhong district, Lamphun province by simple random sampling and qualitative research by using in-depth interview and the key informants. Data was collected by the questionnaire and the interview and the analysis of data have been done by frequency, percentage, mean and standard deviation, in the case of two groups of independent variable and F-test by one way analysis for variance (One-way ANOVA), were analyzed using content analysis (Content Analysis Technique).

The findings of this research were found as follows:

๑) The opinion level of people in the emergency medical services according to Sangahavatthu IV of Sritia sub-district municipality, Banhong district, Lamphun province was overall at the high level ($\bar{X} = ๔.๐๔$). When considering in each aspect, it was found that the people opinion in the emergency medical services of Sritia sub-district municipality, Banhong district, Lamphun province was at high level in all aspects.

๒) The result of testing the hypothesis was found that personal factors, including gender, age, education, occupation and income towards the opinion of people in the emergency medical services according to Sangahavattudhamma of Sritia sub-district municipality, Banhong district, Lamphun province were not different and age, education towards the opinion of people in the emergency medical services according to Sangahavattudhamma of Sritia sub-district municipality, Banhong district, Lamphun province were significant differences at ๐.๐๑ level, then accepted the hypothesis.

๓) The problems, obstacles and the suggestions about the opinion of people in the emergency medical services according to Sangahavattudhamma of Sritia sub-district municipality, Banhong district, Lamphun province, it was found that Dāna (generosity) : the officer operated by unwillingness and would like to have knowledgeable person, ability to work. Piyavācā (kindly speech): the officer spoke to service recipients to feel sad and should speak console and smile. Atthacariyā (useful conduct) : the officer did not have a good conscious mind to services and should train and develop skills to work. Samānattatā (even equal treatment) : that could not be contacted in times of emergency timely and communication should improve communication system for better and adding channel communication.

๔) The result of qualitative study was found that the key of informant, most of them focused on the awareness in working with volunteers, supporting each other, courtesy, equality, non-discrimination for satisfying , impressing, faithfulness to people service. Therefore, Sritia sub-district municipality, Banhong district, Lamphun province should promote the learning and cultivate the working by using Sangahavattthudhamma in four aspects; the good example to followers, people in the area and community, creating awareness training for all personnels, realize to good communication both speaking, expression and various media, strengthening work with volunteers, help community or people more and more and making awareness to personal in working participation with equality, equitable, non-discrimination and posing in position who service provider to people.

Keyword: EMERGENCY, SERVICE, SANGAHAVATTHU DHAMMA

๑. บทนำ

การดำเนินงานการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นบทบาทภารกิจที่ชัดเจนในพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๖(๑๙) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และเมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ใน เรื่องการสาธารณสุข การอนามัย ครอบครัว และการรักษาพยาบาล และมาตรา ๑๗(๑๙) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดให้มีโรงพยาบาล การรักษาพยาบาล การป้องกันและ ควบคุมโรคติดต่อ^๑และพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉินพ.ศ.๒๕๕๑ ได้กำหนดให้ “การแพทย์ฉุกเฉิน” หมายความว่า การปฏิบัติการฉุกเฉิน การศึกษา การฝึกอบรม การค้นคว้าและการวิจัยเกี่ยวกับการประเมิน การจัดการ การบำบัดรักษาผู้ป่วยฉุกเฉิน และการป้องกันการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นฉุกเฉิน ซึ่งตาม พรบ.นี้ “ผู้ป่วยฉุกเฉิน” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับบาดเจ็บหรือมีอาการป่วยเฉียบพลัน ซึ่งเป็นอันตรายต่อการดำรงชีวิตหรือการทำงานของอวัยวะสำคัญ จำเป็นต้องได้รับการประเมินการจัดการ และการบำบัดรักษาอย่างทันท่วงทีเพื่อป้องกันการเสียชีวิตหรือการรุนแรงขึ้นของการบาดเจ็บหรืออาการป่วยนั้น จาก พรบ.นี้ ประกอบกับ ภารกิจการจัดการสาธารณสุข เป็นภารกิจที่สำคัญอย่างยิ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้อยู่ดีมีสุข ในฐานะหน่วยงานที่ใกล้ชิดและมีหน้าที่ โดยตรงในการดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน อีกทั้งในแง่นิติรัฐ กฎหมายก็ได้กำหนดไว้ชัดเจนให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคให้กับประชาชน ซึ่ง

^๑กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒, หน้า ๕๓ , ๕๔.(อัคราเสนา)

^๒กระทรวงสาธารณสุข, สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน , พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑, หน้า ๒.

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการดูแลสุขภาพของคนในชุมชน โดยบูรณาการ การทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ อาทิ โรงพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์สุขภาพชุมชน

ซึ่งหน้าที่ที่ปฏิบัติด้านสาธารณสุขต่างๆ ด้านการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นการให้ความช่วยเหลือบริการมีความเสี่ยงสูง มีการรับบริการจำนวนมากในแต่ละวัน เพื่อลดความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สิน จากสถิติข้อมูลการเกิดภัยในพื้นที่ พบว่า การเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนมีจำนวนครั้งที่เกิดขึ้นสูงกว่าชนิดของภัยอื่นๆ จากภัยที่เกิดขึ้นมีแนวโน้มทวีความรุนแรง และสลับซับซ้อนมากขึ้นและสร้างความสูญเสียทางเศรษฐกิจและสังคม^๓ ได้ริเริ่มการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินอย่างจริงจังเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๐ ซึ่งในขณะนั้นยังเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเตี้ย ความพร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ยังไม่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากพอ การปฏิบัติงานสาธารณสุขต่างๆ จึงทำงานด้วยใจจิตอาสาเป็นหลัก คือ การเป็นอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือส่วนรวมหรือผู้ทุกข์อย่างไก็ตามคำว่า “จิตอาสา” ก็มีมิติในทางธรรมด้วย เพราะเกิดจากความเมตตากรุณา การคิดถึงประโยชน์สุขของผู้อื่น ขณะเดียวกันก็เป็นการลดละตัวตน พุฒได้ว่าจิตอาสาเป็นการปฏิบัติธรรมอย่างหนึ่งในพุทธศาสนา^๔ จึงเกิดปัญหาและอุปสรรคมากมาย และต่อมาได้รับการสนับสนุนรพพยาบาลฉุกเฉิน จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ในวันที่ ๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๕ เพื่อให้บริการนำส่งโรงพยาบาลแก่ประชาชนอย่างถูกต้องและปลอดภัยทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ทั้งกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินและประสบอุบัติเหตุ^๕ ซึ่งเป็นเหตุมาจากการดำเนินงานให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินในอดีต ที่ผ่านมาพบว่า การรักษาพยาบาลเบื้องต้นไม่ถูกต้อง ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ป่วยฉุกเฉินหรือผู้ประสบอุบัติเหตุ ได้รับความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น เช่น การช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุต้นคอหรือกระดูกสันหลัง ไม่มีการจัดทำผู้ประสบอุบัติเหตุให้หลังตรง หรือไม่ใส่เฝือกตามคอ การนำผู้ป่วยส่งโรงพยาบาลโดยรถยนต์ที่ไม่ถูกต้อง ทำให้ผู้ป่วยเจ็บป่วยมีอาการแทรกซ้อนเพิ่มขึ้น ผู้ป่วยได้รับบาดเจ็บจากการนำส่งโรงพยาบาล และเกิดความพิการหรือเสียชีวิตในขณะนำส่งขึ้นได้ เช่น ผู้ประสบภัยตกจากที่สูง นำส่งโรงพยาบาลโดยรถยนต์นั่งทั่วไป เป็นเหตุทำให้กระดูกสันหลังเคลื่อน หรือกระดูกหักแตกเส้นเลือด ทำให้มีเลือดออกภายในร่างกายได้ การขาดแคลนบุคลากรเฉพาะด้านที่จะดำเนินการ บุคลากรไม่มีความเชี่ยวชาญ และขาดความพร้อมในการปฏิบัติงาน เช่น เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินในเวลากลางคืน ไม่มีรพพยาบาลฉุกเฉินที่มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาล และอุปกรณ์ช่วยชีวิตผู้ประสบภัยเพื่อให้การช่วยเหลือ จึงทำให้การปฏิบัติงานมีอุปสรรคขาดคุณภาพในการปฏิบัติงานให้บริการขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ขาดความรับผิดชอบ ขาดการปฏิบัติตาม

^๓งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, สำนักงานเทศบาลตำบลศรีเตี้ย,แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลศรีเตี้ย พ.ศ. ๒๕๕๓ -๒๕๕๗.(อัดสำเนา)

^๔สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย,คู่มือผู้บริหารท้องถิ่นในการบริหารจัดการสาธารณภัย, หน้า ๘.

^๕พระไพศาล วิสาโล,“จิตอาสา สุขสร้างง่ายๆ แคล้งมือทำ”[ออนไลน์],แหล่งที่มา : www.visalo.org[๒๐ ก.ค. ๒๕๕๘].

^๖สำนักงานเทศบาลตำบลศรีเตี้ย, หนังสือสัญญาข้อตกลงการยืมรพพยาบาลฉุกเฉินระหว่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนกับสำนักงานเทศบาลตำบลศรีเตี้ย, ๒๕๕๕. (อัดสำเนา)

หลักพุทธธรรม เป็นต้น ย่อมจะทำให้การช่วยเหลือผู้ป่วยผู้ประสบภัยผิติดขึ้นตอน ทำให้เกิดผลกระทบ ต่อผู้รับบริการ เช่น บาดเจ็บเพิ่มมากขึ้นเกิดพิการหรือเสียชีวิตในขณะนำส่ง หรือเกิดความกังวลใจ ความไม่มั่นใจ ความไม่พอใจของผู้รับบริการ

การนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาใช้ควบคู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการ การแพทย์ฉุกเฉิน ซึ่งพระพุทธศาสนา เป็นศาสนาที่คนไทยส่วนใหญ่ในพื้นที่นับถือมากกว่าศาสนาอื่นๆ อันมีหลักธรรมที่เหมาะสมนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งเป็นธรรมที่เป็นที่ตั้งแห่งการ สงเคราะห์กัน, คือช่วยเหลือกันยึดเหนี่ยวใจกันไว้ และเป็นเครื่องเกาะกุมประสานโลกคือ สังคมแห่ง หมู่สัตว์ไว้ดุจสลักยึดรถที่กำลังแล่นไปให้คงเป็นรถและวิ่งแล่นไปได้มี ๔ อย่าง คือ ทาน การแบ่งปัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน ปิยวาจาพูดจาน่ารักน่านิยมนับถืออรรถจริยาบำเพ็ญประโยชน์สมานัตตาคความมี ตนเสมอ คือ ทำตัวให้เข้ากันได้เช่น ไม่ถือตัว ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน” เหมือนลิ่มสลักรถที่ตรึงตัวรถไว้มิให้ ขึ้นส่วนกระจายไป ทำให้รถแล่นไปได้ตามที่ต้องการสังคหวัตถุมี ๔ ประการ คือ^๗

สังคหวัตถุ ๔ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว คือยึดเหนี่ยวใจบุคคล และประสานหมู่คณะไว้ใน ความสามัคคี, หลักการสงเคราะห์ –bases of sympathy; acts of doing favors; principles of service; virtues making for group integration and leadership)^๘

๑. ทาน (การให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ ความรู้และแนะนำสั่งสอน - giving; generosity; charity)

๒. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดดีมีน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดง ประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม -kindly speech; convincing speech)

๓. อรรถจริยา (การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการส่วนรวม บำเพ็ญ สาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม -useful conduct; rendering services; life of service; doing good)

๔. สมานัตตตา (ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชน ทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี -even and equal treatment; equality consisting in impartiality, participation and behaving oneself properly in all circumstances)

เพราะฉะนั้นความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการ การแพทย์ฉุกเฉินจำเป็นต้อง ได้รับการดูแลการบริการการแพทย์ฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน หรือ

^๗ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่๑๖, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๕๔), หน้า ๔๑๒.

^๘ พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช) ป.ธ. ๙ ราชบัณฑิต,พจนานุกรมเพื่อการศึกษาพุทธศาสน์ชุดคำ วด,(วัดราชโอรสาราม :กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๘), (อัสสัมชัญ)

^๙ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต),พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม,พิมพ์ครั้งที่ ๑๔, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์(ร.ส.พ.) ,๒๕๔๘), (อัสสัมชัญ)

ผู้บาดเจ็บได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ให้บริการ จึงมีความสนใจที่จะการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของสำนักงานเทศบาลตำบลศรีเตี้ยตามหลักธรรมพระพุทธศาสนา หลักธรรมสังคหวัตถุธรรม และได้ตระหนักถึงสภาพปัญหาดังกล่าวมา จึงมีแนวคิดที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพ ของการดำเนินงานการแพทย์ฉุกเฉินสำนักงานเทศบาลตำบลศรีเตี้ยและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ให้มีความยั่งยืนและบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน
- ๒ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ยอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- ๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่งจังหวัดลำพูน
- ๔ เพื่อหาแนวทางการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

๓. วิธีดำเนินการวิจัย

๓.๑. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

๑) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเนื้อหาครอบคลุมแนวคิด ระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งประกอบด้วย ๑) ทาน ๒) ปิยวาจา ๓) อตถจริยา และ ๔) สมานัตตา

๒) ขอบเขตด้านตัวแปร

๑) ตัวแปรต้น ได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน

๒) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ซึ่งประกอบด้วย ๑) ทาน ๒) ปิยวาจา ๓) อตถจริยา และ ๔) สมานัตตา

๓) ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีเตี้ย จำนวน ๙ หมู่บ้าน ๕,๘๐๙ คน

สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งมีคุณสมบัติสอดคล้องกับประเด็นสาระสำคัญ ของการวิจัยครั้งนี้จำนวน ๗รูป/คน

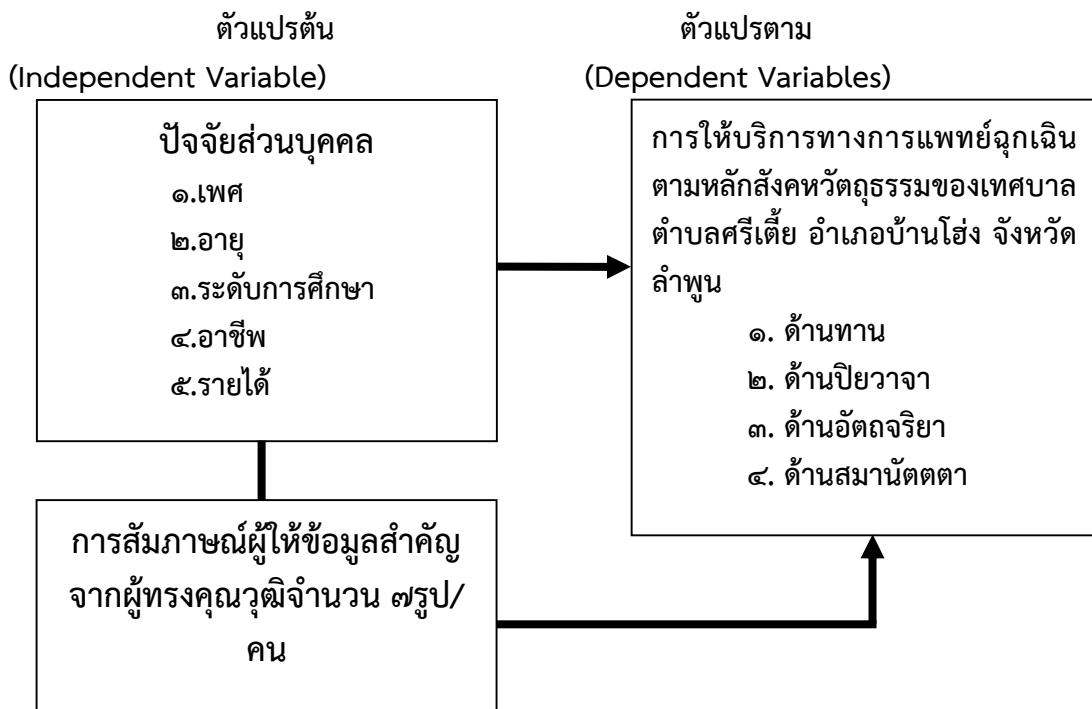
๔) ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ได้จำกัดขอบเขตในพื้นที่ครอบคลุม ๙ หมู่บ้านในพื้นที่ตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

๕) ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการทำวิจัยครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคมพ.ศ. ๒๕๕๘ ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๙ รวมเป็นระยะเวลา ๗ เดือน

๓.๒ กรอบแนวคิดในการวิจัยกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูนผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้



แผนภาพที่ ๑แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

๓.๓ รูปแบบการวิจัยผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) โดยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Question) กับกลุ่มประชากรที่ได้กำหนดไว้และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview)

๓.๔ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร(คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
๑	บ้านหลายแก้ว	๑,๑๘๕	๗๔
๒	บ้านสันปูเลย	๖๓๙	๔๐
๓	บ้านศรีเตี้ย	๗๔๕	๔๖
๔	บ้านหนองสะลิง	๕๘๑	๓๖
๕	บ้านดงขี้เหล็ก	๔๙๔	๓๑
๖	บ้านศรีเจริญ	๗๔๐	๔๖
๗	บ้านศรีลาภรณ์	๔๖๘	๒๙
๘	บ้านดงมะปิงหวาน	๓๕๗	๒๒
๙	บ้านศรีปทุม	๖๐๐	๓๗
รวม		๕,๘๐๙	๓๖๑

ตารางที่ ๑ แสดงการกำหนดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

๓.๕ หากความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ทำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขไปแล้วทดลองใช้ กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวนต่อคนที่เขตเทศบาลตำบลหนองล่องจังหวัดลำพูน ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๑๘เมื่อจำแนกตามรายด้านของการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ได้ค่าแต่ละด้าน ดังนี้ ๑) ด้านทาน เท่ากับ ๐.๗๙๓ ๒) ด้านปิยวาจา เท่ากับ ๐.๘๕๘ ๓) ด้านอหิงสา เท่ากับ ๐.๘๔๖ ๔) ด้านสมานัตตา เท่ากับ ๐.๘๓๒

๔. สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นชาย มีจำนวน ๑๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑

อายุของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๔

การศึกษาของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒

อาชีพของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง จำนวน ๒๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔

รายได้ต่อเดือนของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสภพัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

ผลการวิจัย พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านทาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, $S.D. = 0.809$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในข้อที่ว่า การให้ความสะดวกในการมาติดต่อราชการหรือส่วนงานการแพทย์ฉุกเฉิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.09$, $S.D. = 0.861$) รองลงมาคือข้อการเอาใจใส่ มีใจให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.03$, $S.D. = 0.930$) และข้อการชี้แจงแนะนำ ขั้นตอนการบริการทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจและเป็นกันเอง อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.94$, $S.D. = 0.920$)

ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, $S.D. = 0.741$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ข้อการทักทาย สนทนา พูดคุยด้วยความจริงใจและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.01$, $S.D. = 0.850$) รองลงมาคือ การติดต่อ สื่อสารด้วยการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจากเจ้าหน้าที่และองค์กร ($\bar{X} = 4.00$, $S.D. = 0.798$) และให้คำปรึกษาที่ดี มีประโยชน์เมื่อประสบปัญหาหรือต้องการคำแนะนำ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.97$, $S.D. = 0.816$)

ด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, $S.D. = 0.687$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในข้อการบริการโดยไม่มีการเรียกร้องและหวังสิ่งตอบแทนใดๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.09$, $S.D. = 0.762$) รองลงมาคือ การแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.08$, $S.D. = 0.884$) และการบริการอย่างกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลืออยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.05$, $S.D. = 0.785$)

ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, $S.D. = 0.741$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการ การแพทย์ฉุกเฉิน ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในข้อการให้ผู้ปฏิบัติงานแต่งกายมีความสุภาพ เหมาะสม และสะอาดเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$, $S.D. = 0.855$) รองลงมาคือ การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.14$, $S.D. = 0.828$) และการบริการอย่างสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.06$, $S.D. = 0.806$)

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างตามการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่เพศต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่เพศต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

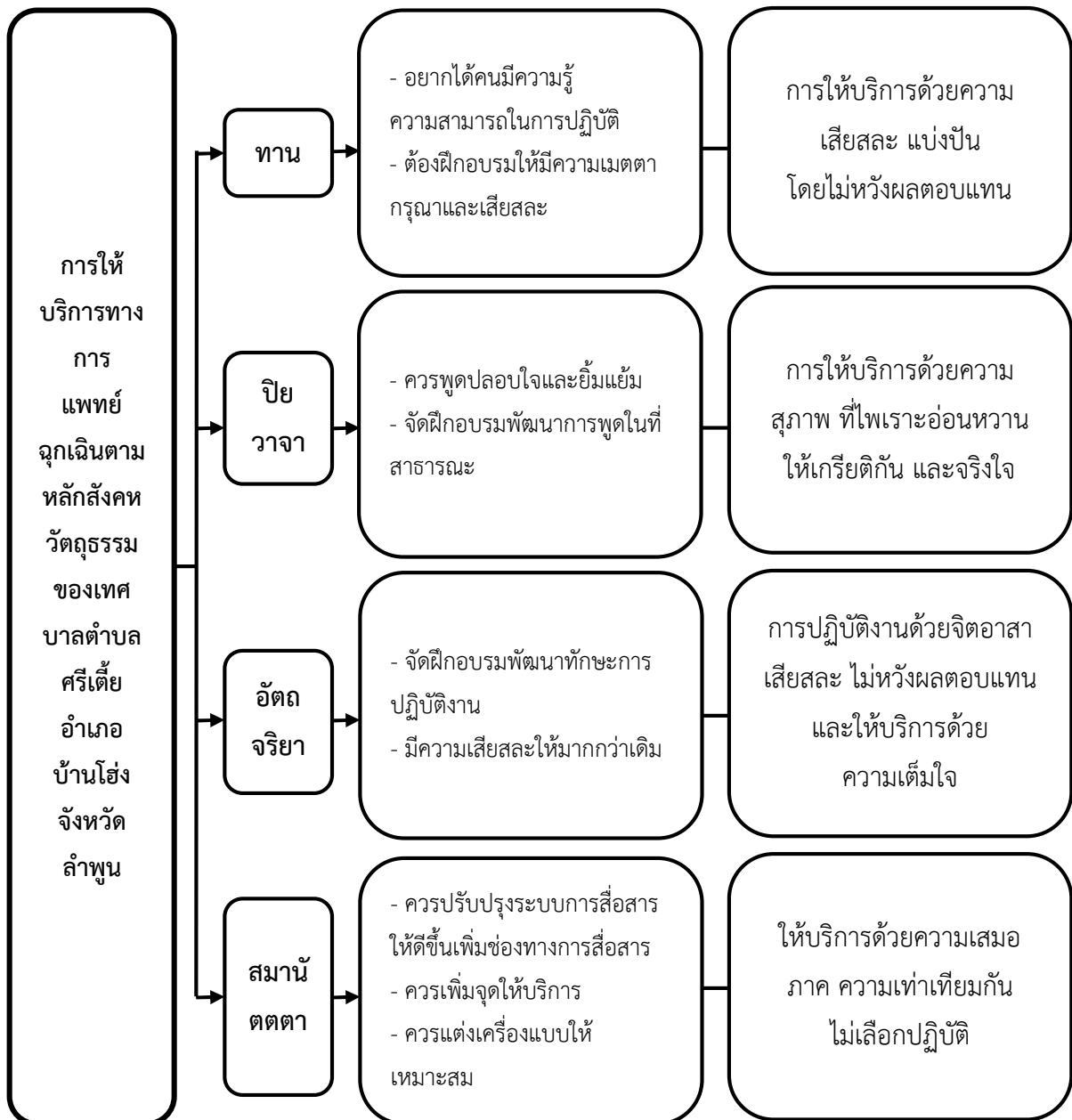
สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย



แผนภาพที่ ๒ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๒ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย สามารถสรุปได้ว่าการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ซึ่งโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นการบ่งชี้ให้เห็นว่า การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน มีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง แต่ก็มีปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการให้บริการหลายอย่างที่จะต้องปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

และพัฒนการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย โดยการนำหลักสังคหวัตถุธรรม ทั้ง ๔ ด้าน มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินแก่ประชาชน ดังนี้

ด้านทาน มีแนวทางในการให้บริการด้านทาน คือ การให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลา มีความเมตตา กรุณาและเสียสละช่วยเหลือแบ่งปันให้ความรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่มาขอรับบริการ ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพิ่มความรู้ความสามารถ หรือขัดเกลาจิตใจ เสริมสร้างความคิดให้มีจิตอาสา เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องรวดเร็ว ทันต่อเวลา ให้บริการด้วยใจ แนะนำและให้ความรู้ความเข้าใจ สิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ ในองค์กร ในชุมชน และประชาชนก็จะมีภาพประทับใจ และพึงพอใจ

ด้านปิยวาจา ในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ หรือการปฏิบัติงานในเวลา สถานการณ์วิกฤต การใช้คำพูดที่ดี น่าฟัง น่าเชื่อถือ ด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ และยิ้มแย้มแจ่มใส จึงมีแนวทางในการให้บริการ ด้านปิยวาจา คือ ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาการพูดจา ทักทายกันกับประชาชน การพูดในที่สาธารณะ และการควบคุมสติอารมณ์ การใช้ปิยวาจาถือได้ว่าเป็นหัวใจของการให้บริการ และมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะเพิ่มคุณภาพการให้บริการ

ด้านอัตถจริยา คือการมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือผู้อื่น ด้วยความเต็มใจ มีจิตอาสา แก้ปัญหาต่างๆ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน การทำตนให้มีประโยชน์ ไม่นิ่งดูดาย มีน้ำใจ ไม่ตรีต่อกัน จึงมีแนวทางการในการให้บริการด้านอัตถจริยา คือ ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้วยจิตอาสา เสียสละทุ่มเท เอาใจใส่ต่อการให้บริการด้วยความเต็มใจ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

ด้านสมานัตตตา เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพเหมาะสม บริการเสมอภาคเท่าเทียมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน และปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอต้นเสมอปลาย และบทบาทหน้าที่ของตน มีแนวทางในการให้บริการด้านสมานัตตตา คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ การวางตัวที่เหมาะสม แต่งการที่สุภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ดังนั้น จากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถสรุปองค์ความรู้ใหม่ ได้ว่า การให้บริการประชาชน โดยการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรม โดยนำหลักธรรมนี้มาประยุกต์ใช้ปฏิบัติอย่างจริงจัง และต่อเนื่องในให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยจิตอาสา ไม่ไขว่ไปเพียงหน้าที่ หรือทำตามคำสั่งเท่านั้น มีความปรารถนาดี ไม่หวังผลตอบแทน การปฏิบัติตนในการให้บริการสาธารณะเหล่านี้ เป็นแนวทางสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพ ของการให้บริการที่เป็นเลิศ และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอีกด้วย

๕. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบล ศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทางการวิจัย ดังนี้

๕.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรส่งเสริมการเรียนรู้ และปลูกฝังเรื่องการปฏิบัติงานโดยใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ทั้ง ๔ ด้าน เป็นแบบอย่างให้กับผู้ได้บังคับบัญชา ราษฎรในพื้นที่และชุมชน
๒. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรจัดฝึกอบรมสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรทุกคน ให้ตระหนักถึงการสื่อสารที่ดีทั้งการพูดจา การแสดงออก และสื่อต่างๆ
๓. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรมีการเสริมสร้างการปฏิบัติงานด้วยจิตอาสา ช่วยเหลือชุมชนหรือประชาชนเพิ่มมากขึ้น
๔. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรสร้างจิตสำนึกให้บุคลากร ในการมีส่วนร่วมในการทำงานด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการวางตนในฐานะ ผู้ให้บริการประชาชน
๕. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน รมรงค์ให้ใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการบริหารงานองค์กรสร้างจิตสำนึกให้การปฏิบัติงาน และให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการประยุกต์ใช้ตามหลักการและแนวคิด ทั้งในองค์กรและชุมชน

๕.๒ ข้อเสนอแนะเชิงการปฏิบัติ

๑. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรนำผลการศึกษานี้ เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการวางแผนการปฏิบัติงานในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ยให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๒. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรไม่ว่าจะเป็นคณะผู้บริหาร พนักงานเทศบาล และบุคลากรอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนให้สอดคล้องรับกับแนวคิด การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม
๓. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรจัดทำโครงการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆตามหลักสังคหวัตถุธรรม ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาล
๔. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรมีจิตสำนึกในการทำงานด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
๕. เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ควรประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่างๆตามหลักสังคหวัตถุธรรม ให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึงและเป็นประจำทุกเดือน

๕.๓ ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

๑. ควรศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์หลังจากมีการบริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน
๒. ควรศึกษาจากกลุ่มประชากร หรือกลุ่มตัวอย่างโดยรวมจากหน่วยงานอื่น เพื่อศึกษาข้อมูลว่า การบริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน มีความเหมือนกันหรือแตกต่างกัน จากการวิจัยครั้งนี้อย่างไร
๓. ควรศึกษาการนำหลักพุทธธรรมอื่น มาประยุกต์ใช้กับการบริการงานเทศบาลตำบลศรีเตี้ย เพื่อความเหมาะสมในการให้บริการนั้นๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๔. ควรศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน เพื่อพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ก.ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทยฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราช, ๒๕๔๖

ข.ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ

พระธรรมกิตติวงศ์ . ทองดี สุรเตโช.ป.ธ. ๙ ราชบัณฑิต. พจนานุกรมเพื่อการศึกษาพุทธศาสน์ชุดคำวัด. กรุงเทพมหานคร,๒๕๔๘. (อัดสำเนา)

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่๑๖, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๕๔), หน้า ๔๑๒.

_____ พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม.พิมพ์ครั้งที่ ๑๔. กรุงเทพมหานคร :โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์(ร.ส.พ.),๒๕๔๘.

สำนักงานส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.คู่มือผู้บริหารท้องถิ่นในการบริหารจัดการสาธารณภัย, (๒๕๕๗),หน้า ๘

(๒) เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ :

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒. หน้า ๕๓-๕๔. (อัดสำเนา)

กระทรวงสาธารณสุข . สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน .พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑. หน้า ๒ (อัดสำเนา)

สำนักงานเทศบาลตำบลศรีเตี้ย . สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเตี้ย .สถิติประชากรตำบลศรีเตี้ย. (อัดสำเนา)

สำนักงานเทศบาลตำบลศรีเตี้ย.งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลศรีเตี้ย พ.ศ. ๒๕๕๓ -๒๕๕๗.(อัดสำเนา)
สำนักงานเทศบาลตำบลศรีเตี้ย.หนังสือสัญญาข้อตกลงการยืมรถพยาบาลฉุกเฉินระหว่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนกับสำนักงานเทศบาลตำบลศรีเตี้ย, ๒๕๕๕. (อัดสำเนา)
สำนักงานเทศบาลตำบลศรีเตี้ย.หนังสือสัญญาข้อตกลงการยืมรถพยาบาลฉุกเฉินระหว่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนกับสำนักงานเทศบาลตำบลศรีเตี้ย ลงวันที่ ๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๕ , ๒๕๕๕. (อัดสำเนา)

(๓) สื่ออิเล็กทรอนิกส์

พระไพศาล วิสาโล. “จิตอาสา สุขสร้างง่าย ๆ แคล้งมือทำ”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : www.visalo.org[๒๐ ก.ค. ๒๕๕๘]