



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

## การให้บริการที่ดีของการแพทย์แผนไทยตามหลักพุทธธรรม

### The Good Service's Traditional Thailand Medicine according to Buddhadhamma

สุรรัตน์ ลีมสุรินทร์<sup>1</sup> พระครูโกศลปริยัตยานุกิจ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาลัทธิพุทธศาสนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

<sup>2</sup>อาจารย์พิเศษ คณะครุศาสตร์ สาขาวิชาพุทธบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

#### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการที่ดีของการแพทย์แผนไทย ตามหลักพุทธธรรม คือ หลักสังคหวัตถุ 4 โดยมุ่งศึกษาการให้บริการที่ดีของการแพทย์แผนไทย ตามหลักพุทธธรรม คือ หลักสังคหวัตถุ 4 โดยการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ สร้างเครื่องมือ จากกรอบเนื้อหาทางการให้บริการที่ดีของการแพทย์แผนไทย ตามหลักพุทธธรรม คือ หลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา ด้านสมานัตตตา และทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) และนำเสนอข้อมูลเป็นความเรียง เป็นบทสรุปของการวิจัย และเป็นกรอบแนวคิดผลการวิจัยที่เกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการมีปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้อง มาเป็นตัวแปรในความพึงพอใจ แต่ที่มีความเห็นตรงกันว่าหัวใจของงานบริการนั้นมีความสำคัญดังนี้ คือ มารยาทของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ รวมถึงการให้บริการที่ดีของการแพทย์แผนไทย จะต้องมีความไพเราะอ่อนหวาน ให้ความสำคัญและสนใจต่อผู้ที่มาใช้บริการในหน่วยงานของตน มีความจริงใจในการให้บริการ มีการบริการที่สะดวกรวดเร็วมีประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการมากที่สุด ทั้งการบริการนั้นจะต้องประกอบด้วยคุณธรรมที่จะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ สำหรับหลักธรรมที่เอื้ออำนวยต่อการบริการ คือ สังคหวัตถุ 4 อันประกอบด้วย ทาน การให้, ปิยวาจา วาจาเป็นที่รัก, อัตถจริยา ประพฤติตนเป็นประโยชน์ และสมานัตตตา วางตัวเหมาะสม ที่จะทำให้ผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน

**คำสำคัญ:** การให้บริการ การแพทย์แผนไทย, หลักพุทธธรรม

#### Abstract

The main objectives of this research were to study suggestions and offer a guidance to The Good Service's Traditional Thailand Medicine according to Buddhadhamma is



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

Sangahavatthu IV findings of this study were found that there are many factors involved in the service as a variable in satisfaction but there is a consensus that the heart of the service is important as follows: manners of government officials or officers in that agency or organization, including the provision of Thai traditional medicine services must have sweet and melodious speech, give importance and interest to those who come to use the services in their agencies sincere in service. There is a service that is convenient, fast, efficient, and service quality to create the most satisfaction for the service users the service must consist of virtues to make the service efficient. As for the dharma that facilitates service, it is the 4 Sangahavattha, which consists of Dana: giving, Piyavaca: kindly speech, Atthachariya: useful conduct, and Samanatta: equality consisting in impartiality that will make service providers and service users feel good about each other.

**Keywords:** The Good Service’s Traditional Thailand Medicine, Buddhadhamma

## บทนำ

ปฏิบัติงานด้านการแพทย์แผนไทย ในการรักษาพยาบาล การป้องกัน การบำบัดรักษา การฟื้นฟูสุขภาพ และการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยของประชาชน ด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยตามมาตรฐานวิชาชีพ รวมถึงการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย คิดค้น วางแผนและพัฒนาวิชาการและเทคโนโลยีด้านการแพทย์แผนไทยและสมุนไพร ฝึกอบรมเกี่ยวกับวิทยาการด้านการแพทย์แผนไทยและสมุนไพร ให้บริการข้อมูลเบื้องต้น ถ่ายทอดองค์ความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจงทางวิชาการด้านการแพทย์แผนไทยแก่บุคลากรชั้น และประชาชนทั่วไป เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติในการดูแลสุขภาพ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง (เพ็ญนภา ทรัพย์เจริญ, 2540: 24-25)

ทั้งนี้ ผู้ป่วยได้รับบริการด้านการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก ของ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานอนามัย กรุงเทพมหานคร จึงจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ตามมาตรฐานวิชาชีพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและพึงพอใจตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ มีให้บริการด้วยความใส่ใจ อ่อนน้อม ถ่อมตน ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ ได้รับข้อมูลของโรคที่เป็นอยู่และแนวทางในการรักษาทางศาสตร์ของการแพทย์แผนไทย อย่างชัดเจนและเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา และได้รับคำแนะนำการปฏิบัติตัวเพื่อส่งเสริมสุขภาพอย่างถูกต้อง หลังการให้บริการ รวมถึงสถานที่ในการให้บริการ สวย สะอาด สะดวกและปลอดภัย



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

อีกทั้ง การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปด้วยความสุข สามารถส่งเสริม สนับสนุนได้โดยเฉพาะหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา คือ สังคหวัตถุ 4 การสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน หลักธรรมนี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ สร้างมิตรไมตรีที่ดีต่อกันและกันได้ ได้แก่ ทาน ให้ปัน ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน อตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมานเป็นมิตรกัน สรุปสั้น ๆ ว่า ช่วยด้วยทุนด้วยของหรือความรู้ ช่วยด้วยถ้อยคำ ช่วยด้วยกำลังงาน ช่วยด้วยการร่วมเผชิญและแก้ปัญหา (พระมหาบุญมี มาลาวิชโร, 2551: 34)

การนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะหมวด สังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคนและประสานหมู่ชนไว้ด้วยความสามัคคี โดยสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี ที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้มีความพึงพอใจและประทับใจ และเข้าใจในงานบริการของการแพทย์แผนไทย ของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานราชการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และนำไปสู่แก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการที่ดีของการแพทย์แผนไทยตามหลักพุทธธรรม

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาการให้บริการที่ดีของการแพทย์แผนไทยตามหลักพุทธธรรม คือ หลักสังคหวัตถุ 4 โดยการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ สร้างเครื่องมือ จากกรอบเนื้อหาทางการให้บริการที่ดี การแพทย์แผนไทย ตามหลักพุทธธรรม คือ หลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอตถจริยา ด้านสมานัตตตา

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการที่ดีของการแพทย์แผนไทยตามหลักพุทธธรรม คือ หลักสังคหวัตถุ 4

2. ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้ ได้แก่ 1) ศึกษาหลักการ แนวคิดทฤษฎี ระเบียบ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) กำหนดกรอบแนวคิด หัวข้อปัญหา และวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3)



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

สร้างเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลการวิจัย 4) เก็บรวบรวมข้อมูล 5) วิเคราะห์ข้อมูล 6) สรุปและรายงานผลการ  
ศึกษาวิจัย

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับระบบการ  
ให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ การให้บริการที่ดีของการแพทย์แผนไทย แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ 4  
และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลดิบ (Raw Data) จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการสำรวจข้อมูลทุติยภูมิ และ  
การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยนำข้อมูลเหล่านั้นมาเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลด้วย  
เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) และนำเสนอข้อมูลเป็นความเรียง เป็นบทสรุป  
ของการวิจัย และเป็นกรอบแนวคิดผลการวิจัยที่เกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูล

## ผลการวิจัย

### การให้บริการที่ดีของการแพทย์แผนไทย

การแพทย์แผนไทย เป็นกระบวนการทางการแพทย์เกี่ยวกับการตรวจ วินิจฉัย บำบัด รักษา หรือ  
ป้องกันโรค หรือการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพของมนุษย์ การผดุงครรภ์ การนวดไทย และให้ความหมายรวมถึง  
การเตรียมการผลิตยาแผนไทย และการประดิษฐ์อุปกรณ์หรือเครื่องมือทางการแพทย์ ทั้งนี้โดยอาศัยความรู้  
หรือตำราที่ได้ถ่ายทอดและพัฒนาสืบต่อกันมา โดยมีส่วนประกอบที่สำคัญ ดังนี้ (สถาบันการแพทย์แผนไทย ,  
2546: 16)

#### 1. บทบาทหน้าที่ของบุคลากรด้านการแพทย์แผนไทยในสถานพยาบาลของรัฐ

**แพทย์แผนไทย** เป็นผู้ที่ได้รับปริญญาตรีหรือคุณวุฒิอย่างอื่นที่เทียบได้ในระดับเดียวกัน ใน  
สาขาวิชาการแพทย์แผนไทย หรือสาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ และได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบ  
โรคศิลปะ สาขาการแพทย์แผนไทย ประเภทเวชกรรมไทย หรือสาขาการแพทย์แผนไทยประยุกต์

**บทบาทหน้าที่** ปฏิบัติงานด้านการแพทย์แผนไทย ในการรักษาพยาบาล การป้องกัน การ  
บำบัดรักษา การฟื้นฟูสุขภาพ และการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยของประชาชน ด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย  
ตามมาตรฐานวิชาชีพ รวมถึงการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย คิดค้น วางแผนและพัฒนาวิชาการและเทคโนโลยีด้าน  
การแพทย์แผนไทยและสมุนไพร ฝึกอบรมเกี่ยวกับวิทยาการด้านการแพทย์แผนไทยและสมุนไพร ให้บริการ  
ข้อมูลเบื้องต้น ถ่ายทอดองค์ความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจงทางวิชาการด้านการแพทย์  
แผนไทยแก่บุคลากรอื่น และประชาชนทั่วไป เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติในการดูแลสุขภาพ และปฏิบัติหน้าที่  
อื่นที่เกี่ยวข้อง



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

**ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย** เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการสนับสนุนงาน การแพทย์แผนไทยอย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติหน้าที่ และ ได้รับประกาศนียบัตรไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น หรือเทียบเท่า และ ได้รับประกาศนียบัตรหลักสูตรผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 330/372 ชั่วโมง หรือ ประเภทการนวดไทย 800 ชั่วโมง จากสถาบันการศึกษา หรือสถานพยาบาลการแพทย์แผนไทย หรือหน่วยงาน ที่ผ่านการรับรองหลักสูตรจากคณะกรรมการวิชาชีพ

## 2. ขอบเขตงานการแพทย์แผนไทยในสถานพยาบาลของรัฐ

**ระบบบริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก** (เพ็ญญา ทรัพย์เจริญ, 2540: 24-25)

- จัดให้มีการบริการสุขภาพที่ครอบคลุมทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาและการฟื้นฟูสุขภาพแก่กลุ่มเป้าหมาย โดยมุ่งจัดการปัจจัยเสี่ยงที่เป็นต้นเหตุของการดูแลสุขภาพ ด้วย การแพทย์แผนไทย

- ดำเนินการเชิงรุก โดยจัดให้มีการบริการสุขภาพที่ครอบคลุมทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาและการฟื้นฟูสุขภาพเช่น การเยี่ยมบ้านผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง การบริหารหญิงหลัง คลอดด้วยการแพทย์แผนไทย

- ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนาต้นแบบ สืบหาข้อมูลทางวิชาการ

- รวบรวมข้อมูลวิชาการ และศึกษาวิเคราะห์ในองค์ความรู้ด้านการแพทย์แผนไทย

- วางแผนหรือร่วมดำเนินการวางแผนโครงการ แก้ปัญหาในการปฏิบัติงานและติดตามผล

- ประสานการทำงาน ชี้แจง ให้ข้อคิดเห็นในการดำเนินการร่วมกับสหวิชาชีพ

## 3. การอนุรักษ์คุ้มครองภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์พื้นบ้าน

- รวบรวม อนุรักษ์ คุ้มครองภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย สมุนไพร ถิ่นกำเนิด รวมทั้งทรัพยากร ความหลากหลายทางชีวภาพและภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง สังเคราะห์และใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน

- ดำเนินการเฝ้าระวัง พิทักษ์สิทธิ และป้องปรามการละเมิดภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย และ สมุนไพรไทย ทรัพย์สินทางปัญญา ทรัพยากรความหลากหลายทางชีวภาพ และมรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม ที่เกี่ยวข้อง

## 4. การให้บริการแพทย์แผนไทยร่วมกับทีมหมอครอบครัว

- ดำเนินการเชิงรุก โดยจัดให้มีการบริการสุขภาพที่ครอบคลุมทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาและการฟื้นฟูสุขภาพแก่กลุ่มเป้าหมาย เน้นการรักษาและฟื้นฟูสุขภาพ ตามมาตรฐาน วิชาชีพและแนวเวชปฏิบัติการแพทย์แผนไทย โดยมุ่งจัดการปัจจัยเสี่ยงที่เป็นต้นเหตุของการดูแลสุขภาพ เช่น



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

การจัดให้มีการเรียนการสอนสาธิตด้วยการแพทย์แผนไทย การจัดบริการการนวด อบ ประคบสมุนไพรเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน และฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยเรื้อรัง และผู้พิการในชุมชน การฟื้นฟูหญิงหลังคลอดด้วยการแพทย์แผนไทย เป็นต้น

- จัดบริการการแพทย์แผนไทยที่เชื่อมโยงกับโรงพยาบาลแม่ข่ายทั้งด้านระบบข้อมูลและระบบส่งต่อ การดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้พิการ ระบบดูแลผู้ป่วยในชุมชน (Home ward) รวมทั้งมีการเชื่อมโยงงานการแพทย์แผนไทยสู่ชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุข หมอพื้นบ้าน เป็นต้น

- ร่วมจัดระบบส่งต่อผู้ป่วยและสื่อสารกับ Case manager ในผู้ป่วยตามกลุ่มโรคการควบคุมกำกับ สนับสนุนการทำงานของผู้ช่วยแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและสนับสนุนวิชาการแก่บุคลากรอื่นๆ

- ให้คำแนะนำ ปรึกษาเกี่ยวกับการบริการแพทย์แผนไทยในชุมชนแก่ทีมสุขภาพอื่นๆ เช่น ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย อาสาสมัครสาธารณสุขเชี่ยวชาญ หมอพื้นบ้าน เป็นต้น

- อบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครสาธารณสุข ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย หรือจิตอาสาในชุมชน เช่น การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การรับประทานอาหาร การบริหารร่างกาย การยืดเหยียด สมาธิบำบัด การจัดสิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วยเรื้อรัง

- ศึกษา วิเคราะห์ ติดตามผลและความปลอดภัยจากการรักษา เช่น การใช้ยาสมุนไพร ผลการรักษา

- บันทึกการบริการ และรายงานข้อมูลด้านการแพทย์แผนไทยให้กับศูนย์ดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง

- ร่วมการจัดทำตัวชี้วัดร่วมกับทีมหมอครอบครัว นิเทศ ติดตาม ประเมินผลระบบบริการการแพทย์แผนไทย

#### สังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการที่ดีของการแพทย์แผนไทย

สังคหวัตถุ 4 เป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน ผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ขบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข ดังคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าซึ่งเป็นสังคหธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเองและทำให้ผู้ปฏิบัติพันธุข์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์เป็นธรรมโอสถนนานเอก ที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณี มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกัน ซึ่งสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย ทาน-การให้, ปิยวาจา หรือเปยยวัชชะ-วาจาเป็นที่รัก, อตถจริยา-การประพฤติประโยชน์ และสมานัตตา-การวางตนสม่ำเสมอ (ที.ปา.(ไทย) 11/313/295)



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คนและปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมว่า ขั้นแรก ให้ปรับที่ตัวของเราเองก่อน คือต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน

ทั้งนี้ คุณธรรมทั้ง 4 ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่ง สลักเพชรพลอย ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มี บุคคลก็จะเป็นที่น่าเคารพรักใคร่ ยกย่องนับถือ เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะ ที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้ เราก็ต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วยคือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ต่ออย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดีไปได้ดีไปแล้ว ก็ต้องไม่ลืมตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้ว่าเรามีความยินดีกับเขาอย่างจริงใจ ไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้อย่างนี้เราก็ย่อมจะเป็นที่รักที่พอใจของคนรอบข้าง

ดังนั้น การให้บริการประชาชน ด้านการแพทย์แผนไทยของศูนย์บริการสาธารณสุข กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร มีความมุ่งมาดปรารถนาดีเต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มความสามารถ เมื่อมีปัญหาติดขัดหรือขัดข้องด้านเอกสาร ก็คิดหาวิธีแก้ไข ช่วยคลี่คลายปัญหาให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สมหวังกลับไปด้วยความซาบซึ้งประทับใจ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการโดยใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ย่อมเพียงพอที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนทุกคนที่ไปขอรับบริการได้

## สรุป

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐ ในการให้บริการมีปัจจัยหลายอย่าง que เข้ามาเกี่ยวข้อง มาเป็นตัวแปรในความพึงพอใจ แต่ที่มึความเห็นตรงกันว่าหัวใจของงานบริการนั้นมีความสำคัญดังนี้ คือ มารยาทของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ รวมถึง การให้บริการที่ดีของการแพทย์แผนไทย ของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จะต้องมึวาจาไพเราะอ่อนหวาน ให้ความสำคัญและสนใจต่อผู้ที่มาใช้บริการในหน่วยงานของตน มีความจริงใจในการให้บริการ มีการบริการที่สะดวกรวดเร็วมีประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการมากที่สุด ทั้งการบริการนั้นจะต้องประกอบด้วยคุณธรรมที่จะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ สำหรับหลักธรรมที่เอื้ออำนวยต่อการบริการ คือ สังคหวัตถุ 4 อันประกอบด้วย ทาน การให้, ปิยวาจา วาจาเป็นที่รัก, อตถจริยา ประพฤติตนเป็นประโยชน์ และสมานัตตตา วางตัวเหมาะสม ที่จะทำให้ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

## เอกสารอ้างอิง

- กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข. (2564). **คู่มือสำหรับผู้บริหารงานด้าน การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน**. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข
- พระมหาบุญมี มาลาวิชโร (2551). **ธรรมใจ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : บริษัท บริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด.
- เพ็ญนภา ทรัพย์เจริญ (2540). **การแพทย์แผนไทยสายใยแห่งชีวิตและวัฒนธรรม**. กรุงเทพมหานคร: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (2539). **พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สถาบันการแพทย์แผนไทย (2546). **ระบบการบริหารการแพทย์แผนไทย**. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- Wang, In Jong (2010). **Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition**. Lexington: Lexington Books.
- Mccullough, James C. (2008). **Manual for the rural community health worker in Thailand**. Bangkok: USOM.