



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ
ต่อประสิทธิผลการให้บริการ

Perception of Buddhist Nursing Professional Ethics of Professional Nurses on
Effectiveness Services

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมโภช ศรีวิจิตรวรกุล

พระมหาสุเทพ สุทธิญาณโณ

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พ.ศ. ๒๕๕๕

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

MCU RS 610759131



Research Report

Perception of Buddhist Nursing Professional Ethics
of Professional Nurses on Effectiveness Services



By

Asst. Prof. Dr. Sompoch Srivichitvorakul

Phramaha Sutep Sutthiyano

Faculty of Humanities,

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

B.E. 2559

Research Project Funded by Mahachulalongkornrajavidyalaya University

MCU RS 610759131

(Copyright Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลของนักวิชาชีพพยาบาล

ต่อประสิทธิผลการให้บริการ

Perception of Buddhist Nursing Professional Ethics of Professional Nurses on
Effectiveness Services

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมโภช ศรีวิจิตรวรกุล

พระมหาสุเทพ สุกุณีญาโณ

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พ.ศ. ๒๕๕๕

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

MCU RS 610759131

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)

ชื่อรายงานการวิจัย: การรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ
ต่อประสิทธิผลการให้บริการ

ผู้วิจัย: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมโภช ศรีวิจิตรวรกุล, พระมหาสุเทพ สุทธิญาโณ

ส่วนงาน: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ปีงบประมาณ : ๒๕๕๘

ทุนอุดหนุนการวิจัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพต่อประสิทธิผลการให้บริการ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการตามหลักพุทธจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเพื่อทดสอบสมมติฐานตามปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพที่มีปัจจัยที่ส่งต่อการให้บริการตามพุทธจริยธรรม

ระเบียบวิธีวิจัย ประชากรได้แก่นักวิชาชีพพยาบาลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๒,๐๐๐ คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเชิงอนุมานโดยใช้สถิติทดสอบ t-test และ F-test สำหรับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ ๐.๐๕

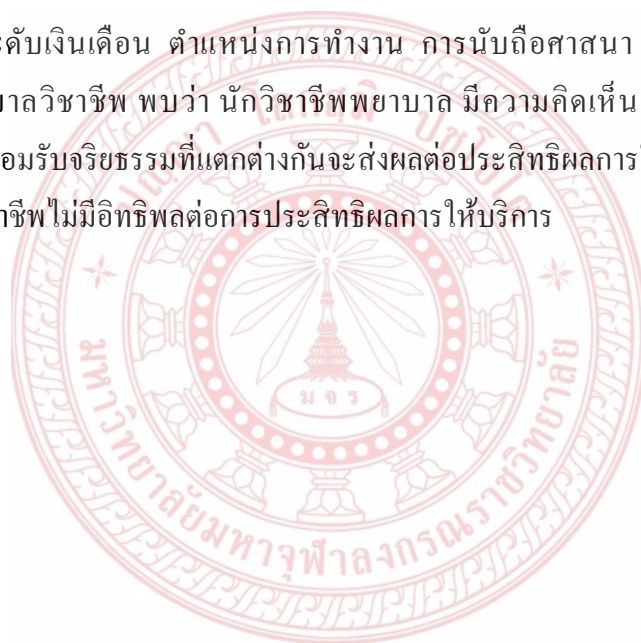
ผลการวิจัย พบว่า จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้แก่พยาบาลวิชาชีพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑-๓๕ ปี มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ มีระดับเงินเดือนสูงกว่า ๒๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐ เป็นตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ และนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐

พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเป็นการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ เมื่อพิจารณาปัจจัยการปฏิบัติเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับฝึกรับชมจริยธรรมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงานอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ ปัจจัยเกี่ยวกับการมีประสบการณ์การรับรู้หลักธรรมพระพุทธศาสนา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘

(ข)

พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเป็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ ด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ด้านการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ ด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ เป็นการใช้ทดสอบระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ตำแหน่งการทำงาน การนับถือศาสนา กับประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า นักวิชาชีพพยาบาล มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการยอมรับจริยธรรมที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ของพยาบาลวิชาชีพไม่มีอิทธิพลต่อการประสิทธิผลการให้บริการ



Research Title: The Perception of Buddhist Nursing Professional Ethics of Professional Nurses on Effectiveness Services

Researcher: Asst. Prof. Dr. Sompoch Srivichitvorakul, Phramaha Suthep Sutthiyano

Department: Faculty of Humanities,
Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Fiscal Year: 2016

Research Funding: Mahachulalongkornrajavidyalaya University

ABSTRACT

The research studies in acknowledge on the Perception of Buddhist Nursing Professional Ethics of Professional Nurses on Effectiveness Services is both survey research and qualitative research. The purpose of this study was to study the ethical practice of professional nurses in Bangkok in order to study the perception of Buddhist ethics of nursing profession affecting the service efficiency of professional nurses in Bangkok area and to test the hypothesis based on the personal factors of professional nurses who have factors in the delivery of services according to Buddhist ethics.

The research's methodology is 2,000 nursing professional students in Bangkok area, research's tools, questionnaire and deep-interview's forms. The data-collection is done by questionnaire and deep-interview forms with the descriptive statistical analysis accompanied with percentage, average and speculation with testing statistic of T-Test and F-Test for statistical significance in data-analysis is speculated in the level of 0.05.

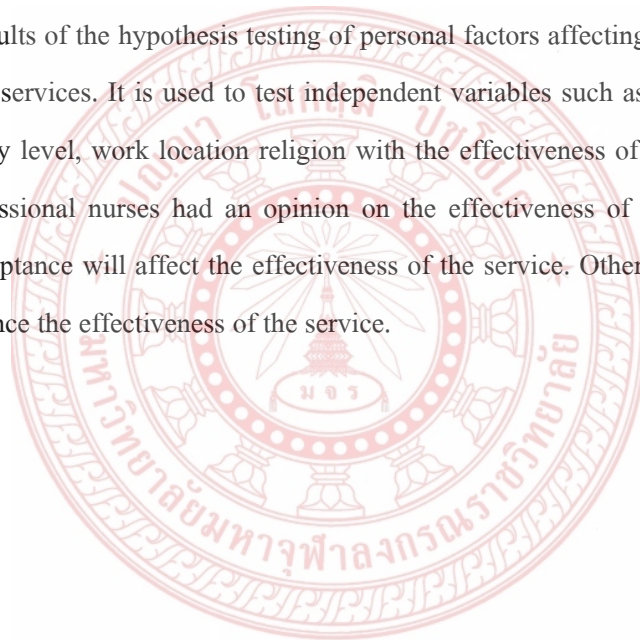
The results of the study were as follows: most of them are female. 51.00% who are between 31-35 years old, married 57.50, bachelor degree. 63.50%, salary level higher than 25,000 baht 36.50%, being a professional nursing position 59.00% and Buddhist 62.50%.

The professional nurses had the highest perception of ethics in Buddhism, with an average of 4.25. When considering the individual practices, it was found that the factors related to the acceptability of the ethical training were at the high level, the mean score was 4.26. The factors related to accepting the Buddhist principles were at the high level, the mean was 4.32. The factors related to the acceptance of applying the principles to work at the high level were 4.18 and

the factors related to the experience of recognizing the principles of Buddhism at the high level were 4.18.

The professional nurses had the highest level of service quality in terms of overall service quality, with an average of 4.34. When considering each aspect, it was found that the perception of professional ethics in professional nurses was at the high level of 4.28. The application of professional ethics in nursing service was at the high level, the mean was 4.45, which is equal to the percentage of mean in terms of adapting to organizational culture at a high level, with an average of 4.29 and the effectiveness of service of nurses at a high level with an average of 4.30

The results of the hypothesis testing of personal factors affecting the effectiveness of nursing professional services. It is used to test independent variables such as gender, age, status, education level salary level, work location religion with the effectiveness of nursing service was found that the professional nurses had an opinion on the effectiveness of a service that has a different ethical acceptance will affect the effectiveness of the service. Other factors professional nurses did not influence the effectiveness of the service.



กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ ได้ดำเนินการและสำเร็จได้เพราะได้รับความเมตตาอนุเคราะห์จาก ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้จัดให้การอบรมในการเขียนโครงการวิจัยปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ได้กรุณาใช้เวลาให้คำแนะนำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุงงานวิจัยด้วยดีเสมอมา คณะผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณท่านเหล่านั้นเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ ศิริราชพยาบาล วชิรพยาบาล โรงพยาบาลบางปะกอก โรงพยาบาลธนบุรี โรงพยาบาลเด็ก โรงพยาบาลบางไผ่ โรงพยาบาลพญาไท ๓ โรงพยาบาลราชบุรณะ โรงพยาบาลวิชัยเวช และ โรงพยาบาลนวมินทร์ ๕ ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และกรุณาให้ข้อมูลเชิงคุณภาพในการสัมภาษณ์ในการแสดงความคิดเห็นต่อข้อคำถามต่างๆ ในเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ และขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ทุกท่านที่ให้การแนะนำในการปรับแก้ไขงานวิจัยทุกขั้นตอนจนสำเร็จด้วยดี ประโยชน์ใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการวิจัยฉบับนี้ขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาคุณแด่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยซึ่งเป็นแหล่งประสิทธิ์ประสาทสรรพวิทยาให้แก่ข้าพเจ้า และคณะรวมถึงคณาจารย์ที่คอยสั่งสอนด้วยดีตลอดมาและหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการวิจัยฉบับนี้จะเกิดประโยชน์แก่ผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ สืบไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมโภช ศรีวิจิตรวรกุลและคณะ

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

สารบัญ

บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	น
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	๔
๑.๓ ขอบเขตการวิจัยและกรอบแนวคิด.....	๕
๑.๔ สมมติฐานในการวิจัย.....	๖
๑.๕ นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	๖
๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๗
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๙
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรม.....	๑๐
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับพุทธจริยธรรม.....	๑๔
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	๒๔
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล	๓๔
๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	๓๕
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๕๗
๒.๗ สรุปผลการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๖๐
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย.....	๖๒
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖๒
๓.๒ วิธีการสร้างเครื่องมือการวิจัย	๖๓
๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๖๖
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๖๖
๓.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๖๗

บทที่ ๔ ผลการวิจัย	๖๘
๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	๖๘
๔.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา.....	๗๒
๔.๓ ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ.....	๗๕
๔.๔ การทดสอบสมมติฐาน	๘๕
๔.๕ สัมภาษณ์เชิงลึก (Interview)	๙๑
บทที่ ๕ สรุปการวิจัย	๑๐๖
๕.๑ สรุปผลข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	๑๐๖
๕.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา.....	๑๐๖
๕.๓ ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ.....	๑๐๖
๕.๔ ผลการทดสอบสมมติฐาน	๑๐๗
๕.๕ ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก	๑๐๗
๕.๖ อภิปรายผล	๑๐๘
๕.๗ ข้อเสนอแนะในการวิจัย	๑๑๐
บรรณานุกรม.....	๑๑๑
ภาคผนวก ก บทความวิจัย.....	๑๑๕
ภาคผนวก ข กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำผลจาก โครงการวิจัยไปใช้ประโยชน์.....	๑๒๕
ภาคผนวก ค เปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้และกิจกรรมที่ได้	
ดำเนินการมาและผลที่ได้รับจากโครงการ.....	๑๓๐
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์	๑๓๑
ภาคผนวก จ สรุปโครงการ	๑๔๐
ประวัติผู้วิจัย	๑๔๗

สารบัญตาราง

ตารางที่ ๑.๑ กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย.....	๕
ตารางที่ ๓.๑ จำนวนนักวิชาชีพพยาบาล และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	๖๒
ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและค่าร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามปัจจัยด้านเพศ	๖๘
ตารางที่ ๔.๒ จำนวนและค่าร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามปัจจัยด้านอายุ	๖๙
ตารางที่ ๔.๓ จำนวนและค่าร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามปัจจัยด้านสถานภาพ	๖๙
ตารางที่ ๔.๔ จำนวนและค่าร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา	๗๐
ตารางที่ ๔.๕ จำนวนและค่าร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามปัจจัยด้านระดับเงินเดือน	๗๐
ตารางที่ ๔.๖ จำนวนและค่าร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน.....	๗๑
ตารางที่ ๔.๗ จำนวนและค่าร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามปัจจัยด้านการนับถือศาสนา	๗๑
ตารางที่ ๔.๘ ระดับปัจจัยการปฏิบัติเกี่ยวกับการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนาโดยภาพรวม	๗๒
ตารางที่ ๔.๙ ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับฝึกรอบรมจริยธรรม	๗๓
ตารางที่ ๔.๑๐ ระดับการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนาเกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา	๗๔
ตารางที่ ๔.๑๑ ระดับการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนาเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงาน	๗๖
ตารางที่ ๔.๑๒ ระดับการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนาเกี่ยวกับการมีประสบการณ์การรับรู้หลักธรรมพระพุทธศาสนา	๗๘
ตารางที่ ๔.๑๓ ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพโดยภาพรวม	๗๙
ตารางที่ ๔.๑๔ ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ	๘๐
ตารางที่ ๔.๑๕ ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ.....	๘๒
ตารางที่ ๔.๑๖ ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ.....	๘๓

ตารางที่ ๔.๑๗ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างเพศกับประสิทธิผลการให้บริการ....	๘๕
ตารางที่ ๔.๑๘ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างสถานภาพสมรสกับประสิทธิผล การให้บริการ.....	๘๕
ตารางที่ ๔.๑๙ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างอายุกับประสิทธิผลการให้บริการ.....	๘๖
ตารางที่ ๔.๒๐ ผลวิเคราะห์ ค่าแปรปรวนปัจจัยด้านอายุกับประสิทธิผลการให้บริการ.....	๘๖
ตารางที่ ๔.๒๑ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระดับการศึกษากับประสิทธิผล การให้บริการ.....	๘๗
ตารางที่ ๔.๒๒ ผลวิเคราะห์ ค่าแปรปรวนปัจจัยด้านระดับการศึกษากับประสิทธิผล การให้บริการ	๘๗
ตารางที่ ๔.๒๓ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระดับเงินเดือนกับประสิทธิผล การให้บริการ	๘๘
ตารางที่ ๔.๒๔ ผลวิเคราะห์ ค่าแปรปรวนปัจจัยด้านระดับเงินเดือนกับประสิทธิผล การให้บริการ	๘๘
ตารางที่ ๔.๒๕ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างตำแหน่งงานกับประสิทธิผล การให้บริการ	๘๙
ตารางที่ ๔.๒๖ ผลวิเคราะห์ ค่าแปรปรวนปัจจัยด้านระดับเงินเดือนกับประสิทธิผล การให้บริการ	๘๙
ตารางที่ ๔.๒๗ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างการนับถือศาสนากับประสิทธิผล การให้บริการ	๙๐
ตารางที่ ๔.๒๘ ผลวิเคราะห์ ค่าแปรปรวนปัจจัยด้านการนับถือศาสนากับประสิทธิผล การให้บริการ	๙๐
ตารางที่ ๔.๒๙ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างการยอมรับจริยธรรมกับ ประสิทธิผลการให้บริการ.....	๙๑

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสร้างทักษะความคิดตามแนวพุทธธรรมด้วยกระบวนการที่สนับสนุนแบบโยนิโสมนสิการ ตั้งอยู่บนฐานของความจริงที่ว่าสภาวะจิตใจของมนุษย์มีส่วนสัมพันธ์ต่อการแสดงออกด้าน พฤติกรรมมนุษย์ทั้งในด้านกายกรรม วาจากรรมและมโนกรรม หมายความว่าหากจิตใจมีการอบรม ฝึกฝนและสร้างทักษะให้เกิดวิธีคิดอย่างถูกต้องดีแล้วก็จะ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดคุณภาพ ของพฤติกรรมนั้นได้ ตามนัยพุทธธรรมเรียกกระบวนการนี้ว่าวิธีคิดแบบโยนิโสมนสิการ คือการ คิดไตร่ตรองอย่างแยบคาย การคิดเชิงวิเคราะห์ วิพากษ์วิจารณ์ มี ๑๐ ขั้นตอน ผู้ฝึกฝนอบรมความคิด ด้วยวิธีนี้อย่างครบถ้วนสามารถพัฒนาตนไปสู่ความเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุขได้จัดเป็น กระบวนการขัดเกลาทางพุทธศาสนาเรียกว่า ไตรสิกขา คือศีลสิกขา ศึกษาให้เป็นคนดี สมาธิสิกขา ศึกษาให้มีความสุขจิตใจมั่นคง เบิกบานและปัญญาสิกขา ศึกษาให้เป็นคนเก่ง มีความเชี่ยวชาญ มีสติปัญญา มีความคิดถูกต้องดีงาม หากพิจารณาตามหลักสัมพันธ์ภาพแล้ว วิธีคิดแบบโยนิโสมนสิการมีความสัมพันธ์กับกระบวนการที่เรียกว่าไตรสิกขาและอริยมรรคมีองค์ ๘ ประการ ซึ่งอำนวยผลคือจะทำให้เป็นคนคิดกว้าง มองไกล ใฝ่สูง (หมายถึงใฝ่คุณธรรม) เป็นกระบวนการ ที่สอดคล้องเกี่ยวเนื่องถึงกันและเชื่อมต่อกันตลอดไป^๑

การประกอบอาชีพที่มีการกำหนดแนวทางที่ให้ผู้ประกอบวิชาชีพยึดถือหลักปฏิบัติตน ที่เรียกว่าจรรยาบรรณซึ่งหมายถึงประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่าง กำหนดขึ้นเพื่อรักษาเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิกเป็นหลัก การประพฤติของบุคคลในแต่ละกลุ่มอาชีพเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้มีคุณธรรมจริยธรรมวิชาชีพพยาบาล (professional nursing)เช่นเดียวกันได้มีการกำหนดจรรยาบรรณพยาบาล โดยสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย ฉบับแรกปีพ.ศ. ๒๕๒๘ ที่แบ่งเป็นหลักจรรยาบรรณวิชาชีพต่อประชาชนต่อวิชาชีพ ต่อตนเอง ต่อสังคมและประเทศชาติ ต่อผู้ร่วมวิชาชีพและต่อผู้ประกอบวิชาชีพอื่น หลังจากนั้นในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้มีการปรับปรุงจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล ให้สอดคล้องกับสถานการณ์

^๑ ฅกมล ชาวปลายนา, การศึกษาทั่วไปเพื่อการสร้างสรรคความเป็นไทยในศตวรรษที่ ๒๑ : กระบวนทัศน์ในพุทธศาสนาดำด้วย สารัตถแห่งจินตนา โกลด , มหาวิทยาลัยศรีปทุม, (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๔), หน้า ๒.

ที่เปลี่ยนแปลงทางด้านการศึกษา เทคโนโลยีและปัญหาสุขภาพที่มีความซับซ้อนมากขึ้นรวมทั้งการตื่นตัวในสิทธิมนุษยชนและความต้องการมาตรฐานชีวิตโดยสาระสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาลฉบับที่ ๒ นี้ระบุว่า ต้องมีพยาบาลความรับผิดชอบต่อประชาชนผู้ใช้บริการสุขภาพด้วยความเมตตากรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิตความมีสุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์ มีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้ใช้บริการด้วยความเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิมนุษยชน

หลักความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคมมนุษย์ โดยมุ่งความเป็นเลิศป้องกันอันตรายต่อสุขภาพและชีวิตของผู้ใช้บริการ ที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติให้สังคมเกิดความเชื่อถือไว้วางใจต่อพยาบาลและต่อวิชาชีพการพยาบาล มีความพึงพอใจในการเข้าร่วมทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าให้แก่วิชาชีพการพยาบาลที่รับผิดชอบซึ่งจรรยาบรรณจะช่วยให้พยาบาลประกอบกิจแห่งวิชาชีพโดยยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรมประพุดิตนเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในด้านการประกอบกิจแห่งวิชาชีพและกิจส่วนตัว^๒

การปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลมีเป้าหมายเพื่อให้การพยาบาลที่เป็นเลิศ(nursing excellence) การพยาบาลที่เป็นเลิศได้จะต้องเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการบนพื้นฐานของความเต็มใจของพยาบาลหนทางหนึ่งที่จะทำให้พยาบาลเป็นเลิศได้อยู่ที่การมีจิตสำนึกทางจริยธรรมที่ดีของผู้ให้การพยาบาลจริยธรรมจึงเปรียบเสมือนสิ่งที่คอยกระตุ้นเตือนมนโนธรรมให้พยาบาลมีการประพุดิตปฏิบัติทางจริยธรรมที่ดีทั้งทางกายวาจาและใจ ทั้งนี้วิชาชีพการพยาบาลยังเป็นวิชาชีพที่ถูกคาดหวังจากสังคมสูงในเรื่องความอดทน เสียสละ มีเมตตา พยาบาลจึงต้องมีการปฏิบัติการพยาบาลอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรมต้องมีการควบคุมพฤติกรรมได้อย่างดี^๓ จะเห็นได้ว่าจริยธรรมกับวิชาชีพพยาบาลเป็นสิ่งที่แยกออกจากกันไม่ได้จริยธรรมเป็นสิ่งจำเป็นในการประกอบวิชาชีพพยาบาลเนื่องจากเป็นวิชาชีพที่ต้องปฏิบัติกับมนุษย์ จริยธรรมจึงเป็นสิ่งที่สังคมต้องการและคาดหวังให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพนี้มีจริยธรรมนอกเหนือจากการมีความรู้ความสามารถ ดังนั้นผู้ประกอบวิชาชีพนี้ จะต้องดำรงชีวิตด้วยความมีคุณธรรมและจริยธรรมแต่การพัฒนาจริยธรรมเป็นสิ่งจำเป็นแต่ทำได้ยากเพราะอยู่ในลักษณะนามธรรมต้องใช้ความพยายามอย่างมากกว่าจะบรรลุผล^๔ อย่างไรก็ตามซึ่ง

^๒ สิวลี ศรีไถ, จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล, (พิมพ์ครั้งที่ ๕), (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๔๕.

^๓ อุบลรัตน์ โพธิ์พัฒนชัย, จริยศาสตร์ สำหรับการพยาบาล, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทประชุมช่างจำกัด, ๒๕๔๕, หน้า ๑๗).

^๔ เพ็ญศรี พงษ์ประภาพรรณและคณะ, การพัฒนารูปแบบส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมของผู้ป่วยเบาหวานในชุมชนวัดปฐมวาสา, รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, กรุงเทพมหานคร, (๒๕๕๑), หน้า ๑.

นอกจากความเปลี่ยนแปลงทางสังคม ความเปลี่ยนแปลงในวงการสุขภาพสภาพโรคภัยไข้เจ็บที่เปลี่ยนแปลงไป การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางการแพทย์สู่ประชาชน ประชาชนมีการศึกษามากขึ้น รวมถึงการออกกฎหมายประกันสังคมและประกันสุขภาพแห่งชาติค่านิยมและทัศนคติในการดำเนินชีวิตของของบุคคลความคาดหวังของสังคมและประชาชนมีมากขึ้นทำให้พยาบาลต้องเผชิญกับปัญหาที่ท้าทายต่อการใคร่ครวญและตัดสินใจนั้นคือปัญหาความขัดแย้งทางจริยธรรมซึ่งเป็นสิ่งที่พยาบาลไม่อาจหลีกเลี่ยงและต้องเผชิญทุกขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ความสลับซับซ้อนที่พยาบาลต้องระมัดระวังในด้านการเรียกร้องสิ่งตอบแทนจากผู้ขอรับบริการ การแข่งขันกันระหว่างองค์กรรวมถึงความแตกต่างในฐานะทาง เศรษฐกิจของผู้ป่วยสิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาจริยธรรมทางการพยาบาลได้เสมอ โดยในปัจจุบันพบว่ามีเสียงสะท้อนจากสังคมต่อพยาบาลในด้านลบมากขึ้นซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางจริยธรรมของพยาบาลในประเด็นของการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการไม่เหมาะสมขาดความ เมตตาและความเอื้ออาทรต่อผู้ใช้บริการขาดความ ยืดหยุ่นต่อกฎระเบียบข้อบังคับมุ่งทำงานให้เสร็จโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพและจิตใจของผู้ใช้บริการ ขาดความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดการเคารพในความเป็นมนุษย์ของบุคคลขาดความ กระจือหรือรับขาดความรับผิดชอบต่อตนเองและวิชาชีพขาดการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค ตามสิทธิมนุษยชนหรือให้อภิสิทธิ์แก่บุคคลบางกลุ่ม^๕ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาทางจริยธรรมของผู้ ประกอบวิชาชีพพยาบาลมีหลายประการทั้งทางด้านผู้ให้บริการคือตัวพยาบาลเองด้านผู้รับบริการ หรือผู้ป่วยด้านสังคมด้านการบริหารงานของหน่วยงานหรือองค์กรด้านการพัฒนาทางการพยาบาล และการรักษา กล่าวคือปัจจัยด้านผู้ให้บริการคือตัวพยาบาลนั้นพบว่า พยาบาลที่มีพฤติกรรมทาง จริยธรรมที่ไม่เหมาะสมซึ่งมักเกิดจากการขาดการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมปัจจัยด้านผู้รับบริการหรือ ผู้ป่วยคือผู้ป่วยมีอคติต่อวิชาชีพพยาบาลเพราะคาดหวังว่าพยาบาลจะต้องดูแลในลักษณะของผู้รับใช้ ปัจจัยด้านสังคมคือสังคมมักคาดหวังในวิชาชีพพยาบาลไว้สูงจนมีผู้เปรียบพยาบาลเสมือน “นางฟ้า ชุดขาว” เป็นผู้ที่ยึดมั่นต่อจรรยาบรรณวิชาชีพให้การช่วยเหลือปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเสมอ ภาคตามสิทธิมนุษยชน โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนาและสถานภาพของบุคคลแต่ในสถานการณ์ ปัจจุบันผู้รับบริการมีจำนวนมากว่าบุคลากรทางการพยาบาลทำให้พยาบาลเกิดความเครียด มีความ กดดันที่ต้องทำงานแข่งขันกับเวลาการให้บริการพยาบาลจึงเน้นที่ปริมาณมากกว่าคุณภาพปัจจัยด้าน การบริหารงานของหน่วยงานหรือองค์กรคือทุกโรงพยาบาลหรือหน่วยงานด้านสาธารณสุขจะเน้น การประกันคุณภาพในการบริการพยาบาลจึงมุ่งเน้นประสิทธิผลของงานบุคลากรทางการพยาบาล

^๕จินดา ธีระพันธ์, จริยธรรมกับวิชาชีพพยาบาล, รายงานการวิจัย, วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครศรีธรรมราช, เสนอต่อสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, กระทรวงสาธารณสุขนิเวศ, นครศรีธรรมราช, (๒๕๔๑), หน้า ๕๐.

ต้องทำงานอย่างหนักใช้เวลาในการเก็บหลักฐานเอกสารบันทึกการทำงานและผลงานต่าง ๆ มากขึ้น ทำให้เวลาที่จะใส่ใจให้กำลังใจผู้ป่วยลดลงและปัจจัยด้านการพัฒนาเทคโนโลยีทางการแพทย์และการรักษาจากความก้าวหน้าทางการแพทย์และเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้นักวิชาการทางการแพทย์ต้องพัฒนาความรู้จนทำให้เกิดความละเอียดต่อการดูแลผู้ป่วย^๖

ด้วยปรากฏการณ์ดังกล่าวสรุปได้ว่าพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพกำลังเป็นประเด็นสำคัญทั้งในมุมมองของผู้ใช้บริการหรือผู้ป่วยและมุมมองของตัวพยาบาลวิชาชีพเอง และสังคมว่าภายใต้สถานการณ์ซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพได้ถูกแก้ไขให้ทุเลาลงหรือไม่หรือเพิ่มเติมมากขึ้นด้วยเหตุผลใดจึงเป็นที่น่าสนใจว่าปัจจุบันผู้ป่วยมีความคิดเห็นอย่างไรกับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพและตัวพยาบาลวิชาชีพเอง เห็นว่าสิ่งที่ประพฤติดิปฏิบัติการพยาบาลอยู่นั้นเป็นอย่างไร อะไรคือเหตุผลที่สอดคล้องและแตกต่างกันของประเด็นดังกล่าวเพื่อนำผลการวิจัยไปสร้างความรู้ความเข้าใจและข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพราะพยาบาลวิชาชีพเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่ที่สุดในทีมสุขภาพและมีบทบาทสำคัญในการดูแลสุขภาพของประชาชนซึ่งจะส่งผลถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของในประเทศให้ดี ยิ่งขึ้นต่อไป

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ทราบว่าทำให้ทราบว่าการให้บริการของนักวิชาการพยาบาลอันอาจส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการในสถานพยาบาล ถ้าขาดการรับรู้ถึงการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาประการปฏิบัติหน้าที่ของวิชาชีพพยาบาล ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพต่อประสิทธิผลการให้บริการ เพื่อศึกษาเรื่องผลการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาในการปฏิบัติงานการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพและประยุกต์ใช้ในการพัฒนาจริยธรรมของพยาบาลสืบไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาการให้บริการตามหลักพุทธจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

^๖ วิชา ชินวรรณโน, จริยธรรมในวิชาชีพ, ราชายวิจัย, สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, กรุงเทพมหานคร, (๒๕๔๖), หน้า ๑๖๒.

๑.๒.๓ เพื่อทดสอบสมมติฐานตามปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพที่มีปัจจัยที่ส่งต่อการให้บริการตามพุทธจริยธรรม

๑.๓ ขอบเขตของโครงการวิจัยและกรอบแนวความคิด

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยเรื่อง การรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลของนักวิชาชีพพยาบาลต่อประสิทธิผลการให้บริการ ดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเฉพาะเรื่อง การรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลของนักวิชาชีพพยาบาลต่อประสิทธิผลการให้บริการเท่านั้น

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลทั้งในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน ๕๐๐ คน และการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา การรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลของนักวิชาชีพพยาบาลต่อประสิทธิผลการให้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- ระดับเงินเดือน
- ตำแหน่งการทำงาน
- การนับถือศาสนา

ปัจจัยด้านการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา

- การยอมรับฝึกรูปธรรมจริยธรรม
- การยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา
- การยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงาน
- การมีประสบการณ์การรับรู้หลักธรรมพระพุทธศาสนา

ตัวแปรตาม (Independent Variable) ประสิทธิภาพการให้บริการ

ด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ

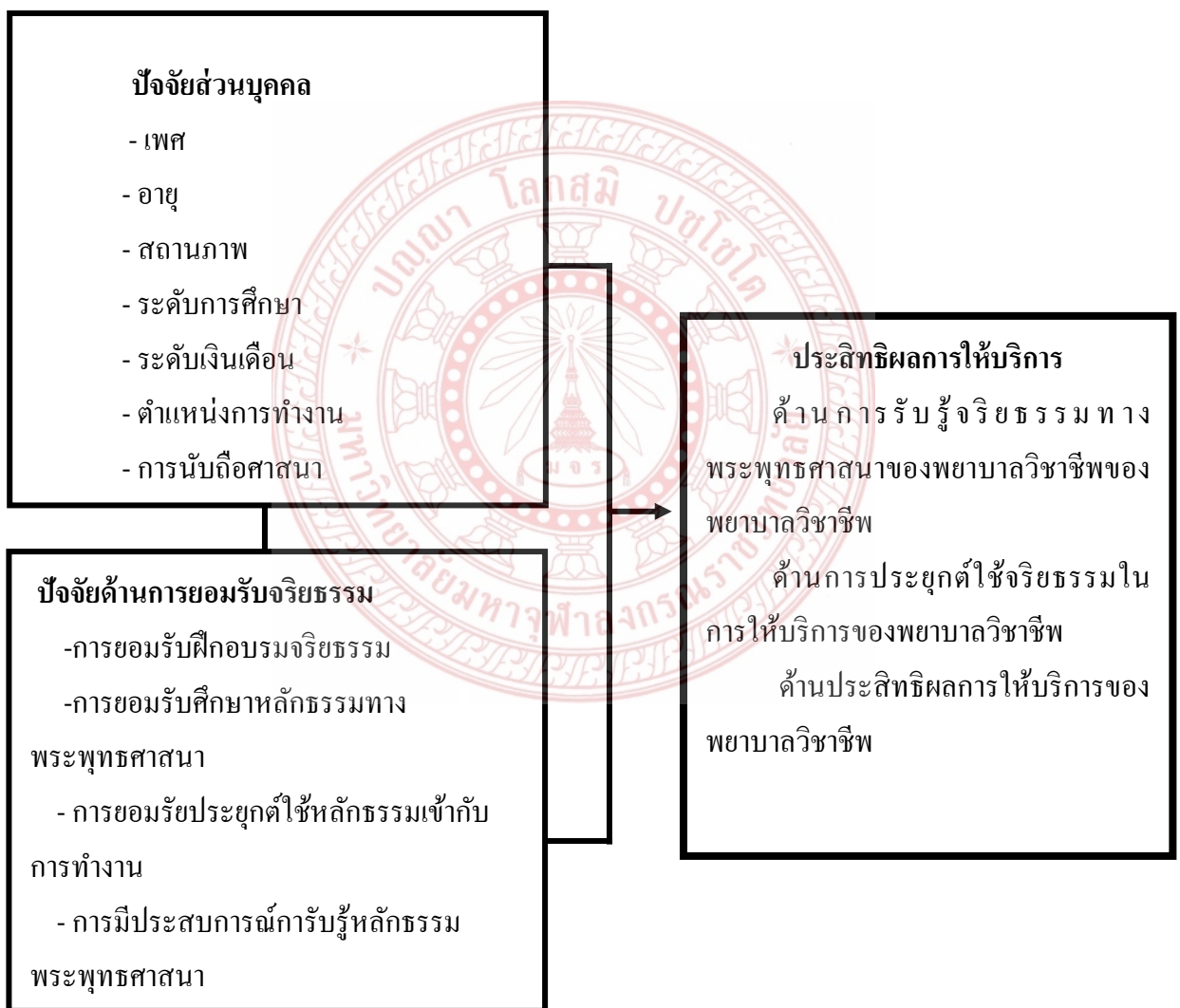
ด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ

ด้านประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ

ตารางที่ ๑.๑ กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ ๑.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ในการวิจัย

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยระหว่าง เดือน ตุลาคม ๒๕๕๘ - กันยายน ๒๕๕๙

๑.๔ สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๑ พยาบาลวิชาชีพมีเพศต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน
 สมมติฐานที่ ๒ พยาบาลวิชาชีพมีอายุต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน
 สมมติฐานที่ ๓ พยาบาลวิชาชีพมีสถานภาพต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน
 สมมติฐานที่ ๔ พยาบาลวิชาชีพมีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๕ พยาบาลวิชาชีพมีระดับเงินเดือนต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๖ พยาบาลวิชาชีพมีตำแหน่งงานต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๗ พยาบาลวิชาชีพมีการนับถือศาสนาต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๘ พยาบาลวิชาชีพมีการยอมรับจริยธรรมต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

๑.๕ คำนิยามศัพท์การวิจัย

เพศ หมายถึง เพศของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลทั้งในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม

อายุ หมายถึง อายุของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลทั้งในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ หมายถึง สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลทั้งในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลทั้งในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม

ระดับเงินเดือน หมายถึง รายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลทั้งในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลทั้งใน
โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม

การรับรู้ หมายถึง การรับรู้พุทธจริยธรรมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพ

การรับรู้พุทธจริยธรรม หมายถึง การรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อนำไปสู่
การปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพ

ประสิทธิผลการให้บริการ หมายถึง ผลการทำงานด้านการให้บริการที่ได้เกิดจากการ
ปฏิบัติงานที่ใช้หลักจริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของวิชาชีพพยาบาลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้
เข้ารับบริการและผู้บังคับบัญชา

๑.๖ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

ก. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๖.๑ ทำให้ทราบถึงระดับการให้บริการตามหลักพุทธจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพ
ในเขตกรุงเทพมหานคร

๑.๖.๒ ทำให้รู้จักระดับการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
การให้บริการของพยาบาลวิชาชีพในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ข. หน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

๑.๖.๓ โรงพยาบาลทั้งส่วนงานของรัฐบาล และเอกชน

๑.๖.๔ ส่วนงานคุณภาพขั้นพื้นฐานในชุมชน

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาทธรรมของสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งการนำเสนอเป็น ๕ ส่วน ดังต่อไปนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรม

๒.๑.๑ ความหมายของจริยธรรม

๒.๑.๒ องค์ประกอบของจริยธรรม

๒.๑.๓ หลักการพัฒนาจริยธรรม

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับพุทธจริยธรรม

๒.๒.๑ ความหมายของพุทธจริยธรรม

๒.๒.๒ ประเภทของพุทธจริยธรรม

๒.๒.๓ เกณฑ์การตัดสินจริยธรรม

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

๒.๓.๑ ความหมายของประสิทธิภาพ

๒.๓.๒ การทำงานให้มีประสิทธิภาพ

๒.๓.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

๒.๓.๔ การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

๒.๔.๑ ความหมายของประสิทธิผล

๒.๔.๒ ความสำคัญของประสิทธิผล

๒.๔.๓ ความสัมพันธ์ของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๕.๑ ความหมายของการให้บริการ

๒.๕.๒ หลักการให้บริการ

๒.๕.๓ ประเภทของงานบริการ

๒.๕.๔ ลักษณะของการให้บริการ

๒.๕.๕ คุณภาพการให้บริการ

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๗ สรุปผลการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรม

๒.๑.๑ ความหมายของจริยธรรม

คุณธรรมจริยธรรม” นี้ เป็นคำที่คนส่วนใหญ่จะกล่าวควบคู่กันเสมอ จนทำให้เข้าใจผิดได้ว่า คำทั้งสองคำมีความหมายอย่างเดียวกันหรือมีความหมายเหมือนกัน แท้ที่จริงแล้วคำว่า “คุณธรรม” กับคำว่า “จริยธรรม” เป็นคำแยกออกได้ ๒ คำ และมีความหมายแตกต่างกันคำว่า “คุณ” แปลว่า ความดี เป็นคำที่มีความหมายเป็นทางนามธรรม ส่วนคำว่า “จริย” แปลว่า ความประพฤติกริยาที่ควรประพฤติเป็นคำที่มีความหมายทางรูปธรรม ดังนั้น จึงควรที่ผู้บริหารจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของคำสองคำนี้ให้ถ่องแท้ก่อน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕^๑ ให้ความหมายว่า คุณธรรม หมายถึงสภาพคุณงามความดี

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ยุตโต)^๒ ได้กล่าวว่าคุณธรรมเป็น ภาพของจิตใจกล่าวคือคุณสมบัติที่เสริมสร้างจิตใจให้ดีงาม ให้เป็นจิตใจที่สูง ประณีตและประเสริฐ ประกอบด้วย

เมตตา คือ ความรักปรารถนาดี เป็นมิตร อยากให้ผู้อื่นมีความสุข

กรุณา คือ ความสงสารอยากช่วยเหลือผู้อื่นมีความสุข

มุทิตา คือ ความพลอยยินดีพร้อมที่จะส่งเสริมสนับสนุนผู้ที่ประสบความสำเร็จให้มีความสุขหรือก้าวหน้าในการทำสิ่งที่ดีงาม

อุเบกขา คือ การวางตัววางใจเป็นกลาง เพื่อรักษาธรรมเมื่อผู้อื่นควรจะต้องรับผิดชอบต่อการกระทำของเขาตามเหตุและผล

จาคะ คือ ความมีน้ำใจเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่เห็นแก่ตัว

พระเมธีธรรมาภรณ์ (ประยูร ธรรมจิตโต)^๓ กล่าวว่า คุณธรรมคือคุณสมบัติที่ดีของจิตใจ ถ้าปลูกฝังเรื่องคุณธรรมได้จะเป็นพื้นฐานจรรยาบรรณ จรรยาบรรณนี้เป็นเรื่องพฤติกรรมในการที่จะพัฒนา

^๑ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๒๕, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อักษรเจริญทัศน์ ๒๕๓๘), หน้า ๑๘๕.

^๒ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ยุตโต), พระพุทธศาสนาพัฒนาคนและสังคม, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรรมการปกครอง, ๒๕๔๐), หน้า ๑๔.

^๓ พระเมธีธรรมาภรณ์ (ประยูร ธรรมจิตโต), คุณธรรมสำหรับนักบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ ๒), (กรุงเทพมหานคร: บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๓๘), หน้า ๑๕.

ต้องตีความออกไปว่า พฤติกรรมเหล่านี้มีพื้นฐานจากคุณธรรมข้อใด เช่น เบญจศีลเป็นจริยธรรม เบญจธรรมเป็นคุณธรรมคือ ความเมตตากรุณา ถ้ามีความเมตตากรุณาจะมีฐานของศีลข้อที่ ๑ เป็นต้น ส่วนจริยธรรม

โคลเบอร์ก (Kohlberg)^๔ กล่าวว่า จริยธรรม คือความรู้สึกลึกซึ้งชอบชั่วดี เป็นกฎเกณฑ์และมาตรฐานของความประพฤติปฏิบัติในสังคม ซึ่งบุคคลจะพัฒนาขึ้นจนกระทั่งมีจริยธรรมของตนเองโดยอาศัยเกณฑ์จากสังคมเป็นเครื่องมือตัดสินว่าการกระทำนั้นถูกหรือผิด

ดวงเดือน พันธุมนาวิน^๕ กล่าวว่า จริยธรรม หมายถึง ระบบการทำความดีละเว้นความชั่ว ซึ่งได้อธิบายคำว่า “ระบบ” หมายถึง ทั้งสาเหตุและผลที่บุคคลจะกระทำหรือไม่กระทำตลอดจนกระบวนการเกิดและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเหล่านี้ด้วย ดังนั้นการทำความดีหรือทำความชั่วของบุคคลจึงขึ้นอยู่กับสาเหตุภายในและภายนอกตัวบุคคล

อมรา เล็กเริงสินธุ์^๖ กล่าวว่า จริยธรรม หมายถึง ความประพฤติที่ถูกต้องดีงามทั้งกายและวาจาสมควรที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องตนเองและสังคมรอบข้างมีความสุขสงบ เยือกเย็น จริยธรรมเป็นเรื่องของการฝึกนิสัยที่ดี โดยกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจนเป็นนิสัย

จากความหมายของจริยธรรม สรุปได้ว่า จริยธรรม คือ ลักษณะหรือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในทางที่ถูกต้องดีงามซึ่งเป็นสิ่งที่ยอมรับของสังคม และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม

๒.๑.๒ องค์ประกอบของจริยธรรม

จริยธรรมเป็นสิ่งบุคคลได้ปลูกฝังโดยอาศัยการอบรม สั่งสอนและกำนัลนิยามเพื่อนำมาปฏิบัติตนให้เกิดความดีงาม และเป็นประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม อันก่อให้เกิดคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจ การปฏิบัติตามหลักเหตุผลเชิงจริยธรรม มีนักวิทยาการได้เสนอองค์ประกอบของจริยธรรมไว้ ดังนี้

ธีระพร อูวรรณ โฉ^๗ ได้สรุปองค์ประกอบที่สำคัญ ของจริยธรรมของบุคคล ดังนี้ ๑. องค์ประกอบด้านความรู้ ได้แก่ ความเข้าใจในเหตุผล ของความถูกต้องดีงามสามารถตัดสิน แยกความถูกผิด ได้ด้วยความคิด ๒. องค์ประกอบด้านอารมณ์และความรู้สึก ได้แก่ ความพึงพอใจศรัทธาเลื่อมใส เกิดความนิยม ยินดีที่จะรับจริยธรรมนั้นมาเป็นแนวปฏิบัติ ๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรมการแสดงออก หรือ

^๔Kohlberg **Stage and Sequence: the Cognition –Developmental Approach to Socialization.** (In Gostin Zed. Han.),1969, P. 69.

^๕ดวงเดือน พันธุมนาวิน, **หลักและวิธีการวิจัยทางสังคมพฤติกรรมศาสตร์**, (ตำราชั้นสูงทางจิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔), หน้า ๕๗.

^๖อมรา เล็กเริงสินธุ์, **หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา**. (กรุงเทพมหานคร :ฝ่ายเอกสาร และตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๒), หน้า ๕.

^๗ธีระพร อูวรรณ โฉ, **จริยธรรมการศึกษา**, คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๐) หน้า ๕๔.

พฤติกรรมที่บุคคลตัดสินใจ ที่กระทำถูกหรือ ในสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ กัน

วัลลภา จันทรเพ็ญ^๑ สรุปองค์ประกอบของจริยธรรมว่า จริยธรรม แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ ทางด้านความรู้ความคิด ซึ่งได้นำความรู้ เจตคติและเหตุผลเชิงจริยธรรม สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่อยู่ในตัวของบุคคล ไม่สามารถมองเห็น ต้องใช้เครื่องมือวัด ส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นพฤติกรรม ซึ่งสามารถสังเกต เห็นการกระทำเหล่านั้นได้โดยตรงและลักษณะต่าง ๆ ของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมนั้นมี ๓ องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านปัญญา องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก และองค์ประกอบทางด้าน พฤติกรรม และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของจริยธรรม องค์ประกอบด้านพฤติกรรมจัดว่าเป็นองค์ประกอบที่เป็นสำหรับการใช้ชีวิตร่วมกันของคนในสังคมโดยสังคมมุ่งหวังให้บุคคลมีพฤติกรรม จริยธรรมที่ดี

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์^๒ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของจริยธรรมไว้ ๔ ประการ

๑) ประเภทความรู้เชิงจริยธรรม หมายถึง การมีความรู้ว่าการกระทำใดดีและเลว ควรหรือไม่ ควรปฏิบัติในทัศนะของสังคม เป็นความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ค่านิยม หลักธรรม คำสอนที่เป็นปทัสถานของสังคม

๒) ประเภทเจตคติทางจริยธรรม หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะนั้น ๆ เจตคติเชิงจริยธรรมของบุคคลอาจสอดคล้องกับค่านิยมของสังคมก็ได้ เจตคติเชิงจริยธรรมจะรวม ความรู้และความรู้สึกในเรื่องนั้นเข้าด้วยกัน

๓) ประเภทเหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลใช้เหตุผลในการเลือกที่จะกระทำ หรือเลือกที่จะไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และจะแสดงให้เห็นถึงแรงจูงใจในการกระทำนั้น ๆ

๔) ประเภทพฤติกรรมเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สังคมนิยมชมชอบ หรืองดเว้นการแสดงพฤติกรรมที่ขัดต่อกฎเกณฑ์และค่านิยมของสังคม

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของจริยธรรม ประกอบด้วยปัญญาอารมณ์ ความรู้ ศรัทธา พฤติกรรม แสดงออกจากผลการเลือกการกระทำของบุคคลที่แสดงออกอย่างเป็นรูปธรรม

๒.๑.๓ หลักการพัฒนาจริยธรรม

พัฒนาทางจริยธรรมของบุคคล: ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในกระบวนการสังคมประกิตเมื่อกกล่าวถึง “จริยธรรม” (Morality) ย่อมที่จะต้องกล่าวถึง “ค่านิยม” และ “คุณธรรม” ซึ่งโดยความหมายแล้วค่านิยม หมายถึง สิ่งที่คุณส่วนใหญ่ในสังคมเห็นว่าสำคัญ เช่น การรักษาหน้า ความมีอาวุโส ฯลฯ ส่วนคุณธรรม หมายถึง สิ่งที่คุณส่วนใหญ่ในสังคมเห็นว่าดี เช่น ความซื่อสัตย์ วินัย ประหยัด ฯลฯ สำหรับจริยธรรมนั้น

^๑วัลลภา จันทรเพ็ญ, การพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาจริยธรรม ของนักศึกษาช่างอุตสาหกรรมตามแนวการปรับพฤติกรรมทางปัญญา, คุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน,บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (กรุงเทพมหานคร ๒๕๔๔) หน้า ๓๕.

^๒ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์,จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สื่อเสริม , ๒๕๕๓) หน้า ๑๐๖.

ความหมายก็คือลักษณะทางสังคมหลายลักษณะของมนุษย์และมีขอบเขตรวมไปถึงพฤติกรรมทางสังคมประเภทต่างๆ ด้วย ลักษณะและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม จะมีคุณสมบัติประเภทใดประเภทหนึ่งใน ๒ ประการ คือ เป็นลักษณะที่สังคมต้องการให้มีอยู่ในสมาชิกในสังคมนั้น คือ เป็นพฤติกรรมที่สังคมนิยมชมชอบ ให้การสนับสนุนและผู้กระทำส่วนมากเกิดความพอใจว่า การกระทำนั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม ส่วนอีกประการหนึ่งคือลักษณะที่สังคมไม่ต้องการให้มีอยู่ในสมาชิกในสังคม เป็นการกระทำที่สังคมลงโทษหรือพยายามกำจัด และผู้กระทำพฤติกรรมนั้นส่วนมากรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ไม่สมควร ฉะนั้น ผู้ที่มีจริยธรรมสูงก็คือผู้ที่มีลักษณะและพฤติกรรมประเภทแรกมาก และประเภทหลังน้อยลักษณะของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมนั้นแบ่งออกได้เป็นหลายประเภทด้วยกัน เช่น ความรู้ ทัศนคติ การใช้เหตุผล และพฤติกรรมต่างๆ เป็นต้น

การพัฒนาทางสติปัญญาและอารมณ์เป็นรากฐานของการพัฒนาทางจริยธรรมคือ เพียเจท์ และโคลเบอร์ก ซึ่งเขาเชื่อว่า จริยธรรมของเด็กจะเจริญขึ้นตามความเจริญของความสามารถทางการรู้ (Cognitive Ability) สติปัญญา และอารมณ์ของเด็ก โคลเบอร์ก ได้พบความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมกับลักษณะอื่นๆ ของมนุษย์ที่สำคัญคือ ความสัมพันธ์กับสติปัญญาทั่วไปและความสัมพันธ์กับลักษณะมุ่งอนาคต (ความสามารถในการรอดได้ รอได้ผลของในอนาคต) นอกจากนั้นยังพบว่าผู้ที่มีจริยธรรมสูงยังเป็นผู้มีสมาธิดี มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองมีความภาคภูมิใจในตนเองและมีสภาพแวดล้อมสูงกว่าผู้ที่มีจริยธรรมต่ำ ดังรายละเอียดต่อไปนี้^{๑๑}

การพัฒนาทางจริยธรรม ๓ ขั้นของเพียเจท์ (Piaget's three stages of moral development) ของ เพียเจท์ (Jean Piaget)

ขั้นที่ ๑ Premoral Stage เป็นขั้นก่อนมีจริยธรรม การพัฒนาการขั้นนี้จะเริ่มตั้งแต่เด็กแรกเกิดจนถึงอายุ ๑ ขวบ เพียเจท์เชื่อว่าเด็กในขั้นนี้ยังไม่มีความรู้ทางจริยธรรมจรรยาบรรณใดๆ ทั้งสิ้น เด็กในวัยนี้จะยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง (Egocentric) ต้องการความสุขของตนเองเท่านั้นไม่สนใจคนอื่นมากนัก

ขั้นที่ ๒ Heteronymous Stage เป็นขั้นการพัฒนาการทางจริยธรรมของเด็กที่อยู่ในวัย ๑-๕ ขวบ เด็กในวัยนี้เริ่มให้ความสำคัญของสิ่งแวดล้อม รู้ว่ามีบุคคลหรือคนอื่นๆ ที่โตกว่าเขาและเรียกร้องให้เขาปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ผู้ใหญ่ตั้งขึ้น เด็กจะต้องฝืนใจทำตามเพื่อมิให้ถูกลงโทษต่างๆ ที่เขาไม่เข้าใจเลยว่าจะต้องทำตามกฎเกณฑ์นั้นทำไม แต่เข้าใจว่าทำตามเพื่อหลีกเลี่ยงการลงโทษเท่านั้น

ขั้นที่ ๓ Autonomous Stage เป็นขั้นการพัฒนาการทางจริยธรรมของเด็กตั้งแต่อายุ ๖ ปี ขึ้นไปจนถึงวัยรุ่นผู้ใหญ่ เด็กวัยนี้จะมีความคิดเป็นผู้ใหญ่ รู้จักคิดอย่างมีเหตุผล มีความเป็นตัวของตัวเองมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ ใช้หลักของความยุติธรรมเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นๆ และรู้จักแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน (Reciprocity) คือ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความซบซึ้ง ในกฎเกณฑ์ต่างๆ เมื่ออยู่ในกลุ่ม

^{๑๑} ศักดิ์ไทย สุรกิจบรร, จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการปฏิบัติ, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕),

จุดสำคัญบางจุดในทฤษฎีของเพียเจท์ ในการพัฒนาทางจริยธรรม ได้แก่

- ๑) การสร้างกฎเกณฑ์
- ๒) เจตนาการกระทำกับผลการ
- ๓) การลงโทษ
- ๔) ความยุติธรรม

จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นเรื่องการพัฒนาของจริยธรรมตามที่เพียเจท์ศึกษาค้นคว้า มีหลักสำคัญ โดยสรุปคือพัฒนาการของสติปัญญาและการคิดหาเหตุผลเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาจริยธรรม นอกจากนั้นอายุและการเจริญเติบโตตามวัย (Maturity) ก็มีส่วนเสริมอีกด้วยเพราะจะทำให้พัฒนาการทางจริยธรรมสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การพัฒนาจริยธรรมเป็นเรื่องเฉพาะตัวบุคคลเพราะเด็กแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสติปัญญา การคิดหาเหตุผล อายุ และการเจริญเติบโตตามวัย

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับพุทธจริยธรรม

๒.๒.๑ ความหมายของพุทธจริยธรรม

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต)^{๑๑} ได้ให้คำจำกัดความจริยธรรมไว้ว่า จริย+ธรรม คำว่าจริย มาจากภาษาบาลี รากศัพท์เดิมคือ จรุ หรือ จร แปลว่าเที่ยวไปหรือเดินทาง จริย จึงแปลว่าการเที่ยว ไป การดำเนินไปหรือการเดินทาง ในภาษาไทยนั้นเอาคำว่าประพฤติ ไปทำเป็นคำแปลของคำว่า “จริยะ” “จริยา” “จรรยา” และ “จริยธรรม” และเอาคำว่าจริยธรรมมาเป็นศัพท์บัญญัติสำหรับแปลคำว่า “Ethics” จริยะ จริยา และจริยธรรมก็เลยมีความหมายแคบลงเท่ากับคำว่า ศีลธรรมหรือบางทีใช้ เป็นคำแทนของคำว่าศีลธรรม ไป เพราะคำว่า “ethics” ก็ดี ความประพฤติอย่างที่ใช้ในภาษาไทยก็ดี เป็นเรื่องในระดับที่เรียกว่า “ศีล” ทั้งสิ้น แต่คำว่า จริยะ จริยา ตลอดจนจริยธรรม มีความหมาย กว้างขวางกว่านั้น คือหมายถึงการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ การยังชีวิตให้เป็นไป การครองชีวิตการ ใช้ชีวิต การเคลื่อนไหวของชีวิตทุกด้านทุกแง่ทุกระดับ ทั้งทางกาย ทางวาจา ทางใจ ทั้งด้านส่วนตัว ด้านสังคม ด้านอารมณ์ ด้านจิต ด้านปัญญา

พระเมธีธรรมาภรณ์ (ประยูร ธรรมจิตฺโต)^{๑๒} ได้ให้ความหมายจริยธรรมไว้ว่า คำว่า จริยธรรม แยกออกเป็น จริย+ธรรม คำว่าจริยะ หมายถึง ความประพฤติหรือกิริยาที่ควรประพฤติ ส่วนคำว่าธรรมมีความหมายหลายอย่าง เช่น คุณความดี หลักคำสอนของศาสนา หลักปฏิบัติ เมื่อนำคำทั้งสองมารวมกันเป็น “จริยธรรม” จึงได้ความหมายตามตัวอักษรว่า “หลักแห่งความประพฤติ” หรือ “แนวทางของการประพฤติ

^{๑๑} พระธรรมปิฎก(ป.อ. ปยุตฺโต), **จริยธรรมสำหรับคนรุ่นใหม่**, (กรุงเทพมหานคร:สหธรรมิก, ๒๕๔๓), หน้า ๑๐.

^{๑๒} พระเมธีธรรมาภรณ์ (ประยูร ธรรมจิตฺโต), **พุทธศาสนากับปรัชญา**, (กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์ พรินติ้งกรุ๊ป, ๒๕๓๓), หน้า ๘๑.

ไสว มาลาทอง^{๑๓} ได้ให้ความหมายของคำว่าจริยธรรมไว้ว่า คำว่าจริยธรรม มาจากคำ ๒ คำ คือ จริย+ธรรม ซึ่งแปลตามศัพท์คือ จริยะ แปลว่า ความประพฤติ กิริยาที่ควรประพฤติ ธรรม แปลว่า คุณความดี คำสั่งสอนในศาสนา หลักปฏิบัติในทางศาสนา ความจริง ความยุติธรรม ความ ถูกต้อง กฎเกณฑ์ เมื่อนำเอา คำว่าจริยะมาต่อกับคำว่าธรรม เป็นจริยธรรม แปลเอาความหมายว่า กฎเกณฑ์แห่งความประพฤติหรือหลักความจริงที่เป็นแนวทางแห่งความประพฤติปฏิบัติ

ศ.ดร.สาโรช บัวศรี^{๑๔} ได้ให้ความหมายของคำว่า จริยธรรม ไว้ว่า จริยธรรมได้แก่ความ ดีใน ระดับต่างๆ ที่สังคมหรือบุคคลจำเป็นต้องยึดมั่นถือมั่น

จำเรณูรัตน์ เจือจันทร์^{๑๕} ได้เสนอว่าการปฏิบัติตามหลัก จริยธรรม เป็นสิ่งที่มีคุณค่า เพราะเป็น เจตนาที่ดี เกิดจากการตั้งใจจริง หรือมูลเหตุจูงใจที่ท าในสิ่งที่ ถูกต้อง การกระทำสิ่งที่ถูกต้องเป็นสิ่งสากล โดยเริ่มที่เหตุจูงใจที่ดี เป็นเงื่อนไขให้เกิดการกระทำความดี และผลจากการกระทำนั้นก็จะเป็ นผลดี สิ่งที่มี คุณค่าสูงสุดในทางจริยธรรมต้องมีลักษณะเป็นสากล เป็นลักษณะการกระทำตามหน้าที่และการให้ความ เคารพยำเกรงจึงมีเงื่อนไข มีความ เด็ดขาดอยู่ในตัว

เนื่องน้อย บุญเนตร^{๑๖} ได้สรุปทฤษฎีทางศีลธรรมไว้ว่า ทฤษฎีทางศีลธรรมนั้นจะต้องบอกได้ ว่าเราควรทำอะไร หรือการกระทำอะไรที่ถูกต้องชอบธรรม ทางศีลธรรมหรือหน้าที่ทางศีลธรรมของเราคือ อะไรจริยธรรมสัมพันธ์กับความจริงที่มีอยู่ตามธรรมชาติ หรือมีกฎธรรมชาตินั่นเองเป็นพื้นฐาน กล่าวคือ เป็นการนำเอาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการที่เป็น ไปอยู่เองตามธรรมชาติแห่งเหตุ ปัจจัยมาใช้ให้เป็น ประโยชน์แก่มนุษย์ โดยจัดวางลงเป็นระบบวิธีประพฤติปฏิบัติ หรือแบบ แผนการดำเนินชีวิตที่จะให้ ได้ผลดีสอดคล้องกับความเป็นจริงที่เป็น ไปตามธรรมชาตินั้น

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต)^{๑๗} ได้ให้ความหมาย คำว่าพุทธ เมื่อรวมกับคำว่า จริยธรรม คือ ระบบความประพฤติปฏิบัติ ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความจริงของธรรมชาติเป็นพื้นฐานซึ่งเป็นไปเพื่อ บรรลุประโยชน์ที่พึงมุ่งหมายของชีวิต และอำนวยให้เกิดสภาพชีวิตสภาพสังคมที่เกื้อกูลแก่การบรรลุ จุดหมายเช่นนั้นพูดให้สั้นอีกหน่อยว่าแนวทางการดำเนินชีวิตอิงสังขารเพื่อบรรลุประโยชน์ที่พึงมุ่งหมาย ของชีวิตและสร้างสรรค์สภาพชีวิตที่เกื้อกูลแก่การบรรลุจุดหมาย เช่นนั้น พุทธจริยธรรมจึงมีความหมายว่า เป็นระบบการดำเนินชีวิตที่ดีงามหรือระบบการ ประพฤติปฏิบัติ ตามหลักธรรมทั้งหมดของพระพุทธศาสนา

^{๑๓} ไสว มาลาทอง, **คู่มือการศึกษาจริยธรรม**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๔๒), หน้า ๖.

^{๑๔} สาโรช บัวศรี, **จริยธรรมศึกษา**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา, ๒๕๒๖), หน้า ๒๑.

^{๑๕} จำเรณูรัตน์ เจือจันทร์, **จริยศาสตร์ : ทฤษฎีจริยธรรมสำหรับนักบริหารการศึกษา**, (กรุงเทพมหานคร: โอ. เอส.พรีนติ้งเฮาส์, ๒๕๔๘), หน้า ๘๖,

^{๑๖} เนื่องน้อย บุญเนตร, **จริยศาสตร์ตะวันตก**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งมหาจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๓๒.

^{๑๗} อ่างแก้ว, **พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต)**, หน้า ๖๐๐

เพื่อให้บรรลุจุดหมายคือ ความสุขใน การดำเนินชีวิต สามารถประพฤติปฏิบัติตนให้สามารถอยู่ในสังคมได้ ด้วยการครองชีวิตที่ประเสริฐ มีคุณธรรมในจิตใจรู้จักแยกแยะสิ่งที่ดีงามถูกหรือผิด ควรหรือไม่ควร ตลอดจนพัฒนาตนเองตาม แนวทางของพระพุทธศาสนา จนบรรลุความสุขในระดับต่างๆ ตั้งแต่ความสุขขั้นพื้นฐานจนเข้าถึง การบรรลุความสุขขั้นสุดท้ายที่เรียกว่า ความสุขในนิพพาน

จากการให้ความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า จริยธรรมเป็นเรื่องของการประพฤติที่เกิด ขึ้นมาจาก ภายในจิตใจและแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่ดีงาม เหมาะสมกับเวลาโอกาสและสถานที่ ปรับปรุงตัวเองให้ เข้ากับเหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างพอดี เรียกได้ว่า จริยธรรมควบคุมพฤติกรรม ทำให้ เกิดพฤติกรรมที่ก่อให้เกิด ความสุขทั้งแก่ตนเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ

๒.๒.๒ ประเภทของพุทธจริยธรรม

ในสมัยพุทธกาลพระพุทธเจ้าทรงส่งสาวกไปประกาศศาสนาครั้งแรก จำนวน ๖๑ รูป จุดประสงค์เพื่อประโยชน์ของคนทั่วไปดังพุทธพจน์ว่า “ภิกษุทั้งหลาย เธอทั้งหลายจงเที่ยวไปเพื่อ ประโยชน์เกื้อกูล เพื่อความสุขแก่คนเป็นๆ จำนวนมาก เพื่ออนุเคราะห์โลก เพื่อประโยชน์ เพื่อ ความสุขแก่ เทวดาและมนุษย์ทั้งหลาย ภิกษุทั้งหลายเธอทั้งหลายจงแสดงธรรมที่งามในเบื้องต้น งามในท่ามกลาง และ งามในที่สุด จงประกาศพรหมจรรย์ พร้อมทั้งอรรถะ พร้อมทั้งพยัญชนะ อันบริสุทธิ์บริบูรณ์สิ้นเชิง”^{๑๘} ตาม นัยนี้ท่านผู้รู้ได้จัดระดับและประเภทของจริยธรรมได้ ดังต่อไปนี้

วีระ สมใจ ได้แบ่งประเภทของจริยธรรมไว้เป็น ๓ ระดับ^{๑๙} คือ

- ๑) จริยธรรมระดับพื้นฐาน ได้แก่ เบญจศีล เบญจธรรม
- ๒) จริยธรรมระดับกลาง ได้แก่ กุศล กรรมบถ ๑๐
- ๓) จริยธรรมระดับสูง ได้แก่ มรรคมีองค์ ๘

ไสว มาลาทอง ได้แบ่งประเภทของจริยธรรมไว้เป็น ๓ ชั้น^{๒๐} ดังนี้

- ๑) จริยธรรมชั้น มูลฐาน ได้แก่ศีล ๕
- ๒) จริยธรรมชั้นกลาง ได้แก่ กุศลกรรมบถ ๑๐
- ๓) จริยธรรมชั้นสูง ได้แก่ อริยสัจธรรม ๔ มรรคมีองค์ ๘ ปฏิจจนุปบาท

สุชีพ ปุญญานุภาพ ได้แบ่งประเภทของจริยธรรมออกเป็น ๓ ระดับ^{๒๑} คือ

- ๑) จริยธรรมขั้นต้น ได้แก่ เบญจศีล เบญจธรรม

^{๑๘} ที.ม.(ไทย)๑๐/๕๒/๕๓.

^{๑๙} วีระ สมใจ (ศศ.), *จริยธรรมกับชีวิต*, (กรุงเทพมหานคร:บุรีรัมย์การพิมพ์, ฝ่ายเอกสารตำราสำนักส่งเสริม วิชาการ สหวิทยาลัย อีสานใต้บุรีรัมย์, ๒๕๓๒), หน้า ๑๑๕.

^{๒๐} ไสว มาลาทอง, *คู่มือการศึกษาจริยธรรม*, (กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๔๒), หน้า ๒๐๒.

^{๒๑} สุชีพ ปุญญานุภาพ, *ศาสนาเปรียบเทียบ*, พิมพ์ครั้งที่ ๔, มหามกุฏราชวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร,(๒๕๔๐), หน้า ๕๔.

๒) จริยธรรมชั้นกลางได้แก่ กุศลกรรมบถ ๑๐

๓) จริยธรรมชั้นสูงได้แก่ มรรคมีองค์ ๘

จากการแบ่งประเภทของจริยธรรมดังกล่าวสรุปได้ว่า จริยธรรมแบ่งเป็น ๓ ระดับ คือ จริยธรรมขั้นมูลฐาน ได้แก่วีรีย ๕ จริยธรรมชั้นกลางได้แก่ กุศลกรรมบถ ๑๐ จริยธรรมชั้นสูง ได้แก่มรรคมีองค์ ๘ และผู้วิจัยเห็นว่ายังมีจริยธรรมที่เป็นการปฏิบัติในชีวิตประจำวันจึงได้แบ่ง จริยธรรมเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

๑) จริยธรรมขั้นมูลฐานได้แก่ วีรีย ๕

๒) จริยธรรมชั้นกลางได้แก่ กุศลกรรมบถ ๑๐

๓) จริยธรรมชั้นสูงได้แก่ มรรคมีองค์ ๘

๔) จริยธรรมในชีวิตประจำวันได้แก่ ธรรมคัมภีร์ครองโลก ๒ พรหมวิหาร ๔ อิทธิบาท ๔ ทิศ ๖ และมงคล ๓๘ ประการ

จริยธรรมขั้นมูลฐาน หมายถึง จริยธรรมที่เป็นข้อปฏิบัติเพื่อห้ามมิให้ละเมิด ทางกาย วาจา ปฏิบัติเพื่อให้กาย วาจา เป็นปกติ เป็นกุศลเกณท์ทางสังคมาชาวมุขุท ปฏิบัติเพื่อบรรลุ ความสุขขั้นต้นของชีวิต เป็นข้อปฏิบัติเบื้องต้น เป็นพื้นฐานของชีวิตมนุษย์ ได้แก่วีรีย ๕ ซึ่งผู้วิจัย จะได้นำเสนอเนื้อหาของศีล ๕ ดังต่อไปนี้

ศีล ๕ หรือ เบญจศีล หมายถึง ความประพฤติชอบทางกายและวาจา, การรักษากาย วาจาให้เรียบร้อย, การรักษาปกติตามระเบียบวินัย, ข้อปฏิบัติในการเว้นจากความชั่ว, การควบคุมตนให้ตั้งอยู่ในความไม่เบียดเบียนประกอบด้วย^{๒๒}

๑) ปาณาติปาตา เวรมณี เว้นจากการปลงชีวิต, เว้นจากการฆ่าการประทุษร้ายกัน เจตนาเป็นเครื่องงดเว้นจากการฆ่าสัตว์ ในทางปฏิบัติหมายถึง ความประพฤติหรือการดำเนินชีวิต ของตนโดยไม่เบียดเบียนชีวิต ร่างกายของผู้อื่นสัตว์อื่น แต่เป็นผู้มีจิตใจประกอบด้วยเมตตากรุณา มีความรักความหวังดีต่อกันเป็นพื้นฐาน บุคคลที่จะล่วงหรือผิดศีลข้อที่ ๑ ที่ว่าศีลขานั้นต้องประกอบด้วยองค์ คือ ปาณาติบาตนี้มีองค์ ๕ (๑) ปาโณ สัตว์มีชีวิต (๒) ปาณสญญิตา สำคัญว่าสัตว์มีชีวิต (๓) ฆนจิตต จิตคิดจะฆ่า (๔) อุปกุกโม พยายามจะฆ่า (๕) เตน มรณ สัตว์ตายด้วยความพยายามนั้น เมื่อบุคคลกระทำลงไปประกอบด้วยองค์ ๕ ดังกล่าว ศีลข้อที่ ๑ นี้ก็จะขาด แต่ถ้าไม่ ครบองค์ ก็เป็นเพียงต่างพร้อย หรือทะเลเท่านั้น ไม่ขาด

๒) อทินนทานา เวรมณี เว้นจากการถือเอาของที่เขาไม่ได้ให้, เว้นจากการลัก โกง ละเมิดกรรมสิทธิ์ทำลายทรัพย์สิน เจตนาเป็นเครื่องงดเว้นจากการลักทรัพย์ ในทางปฏิบัติหมายถึง ความประพฤติหรือการดำเนินชีวิตของคนโดยไม่เบียดเบียนทรัพย์สิน และไม่ละเมิดกรรมสิทธิ์ของผู้อื่นด้วยการลักขโมยแต่ดำเนินชีวิตโดยมีอาชีพ สุจริต ยุติธรรมหาเลี้ยงชีพโดยชอบเรียกว่า “มีสัมมาอาชีพะ” ศีลข้อที่สองนี้จะขาด

^{๒๒} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๔, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, ๒๕๔๘), หน้า ๑๗๕.

ได้ต้องประกอบด้วยองค์ คือ อทินนาทานมืองค์ ๕ คือ (๑) ปรปรุกคหิต ของนั้นมีเจ้าของหวงแหน (๒) ปรปรุกคหิตศมัญญา คนก็รู้ว่าของมีเจ้าของหวงแหน (๓) เถยยจิตต มิจิตตคจะลัก (๔) อุปกุกโม พยายามเพื่อจะลักให้ได้ (๕) เตน หรือ ได้ของนั้นมาด้วยความพยายามนั้น

๓) กามสมุจจาจารา เวมณี เว้นจากการประพฤตผิดในกาม, เว้นจากการล่วงละเมิด สิ่งที่อยู่อื่น รักใคร่หวงแหน เจตนาเป็นเครื่องงดเว้นจากการประพฤตผิดในกาม หมายถึง ความ ประพฤติหรือการ ดำเนินชีวิตของตนโดยไม่เบียดเบียนผู้อื่นทางด้านคุ้มครองและไม่ละเมิดกรรมสิทธิ์ ในบุคคลผู้เป็นที่รักของ ผู้อื่น รวมทั้งไม่ผิดประเวณีทางเพศ ไม่ประพฤตนอกใจคุ้มครองของตนเอง แต่มีใจมั่นคงในคุ้มครองของตน สามารถควบคุมอารมณ์ในเรื่องเพศได้ ศีลข้อนี้จะขาดได้ต้อง ประกอบด้วยองค์ คือ กามสมุจจาจารมืองค์ ๔ คือ (๑) อคมนียตตุ หลึง (ชาย) ต้องห้าม (๒) ตสมิ เสวนจิตต จิตตคจะเสพ (๓) เสวนปโยโค ประกอบการ เสพ (๔) มคเคน มคคปปฏิปัตติ มรรคจรดกัน

๔) มุสาวทา เวมณี เว้นจากการพูดเท็จ โกหก หลอกลวง เจตนาเป็นเครื่องงดเว้น จากการพูด เท็จ เจตนางดเว้นจากการพูดเท็จในทางปฏิบัติหมายถึง ความประพฤติหรือการ ดำเนิน ชีวิตที่ปราศจากการ เบียดเบียนผู้อื่นด้วยวาจาที่เป็นเท็จหลอกลวง อันเป็นสาเหตุตรอนหรือทำลาย ประโยชน์ของผู้อื่นแต่มี ความซื่อสัตย์ มีสติจะ รักษาจะ พูดแต่คำจริง คามีประโยชน์ สมาน สามัคคี เท่านั้น ศีลข้อนี้จะขาดได้ต้อง ประกอบด้วยองค์ คือ มุสาวทามืองค์ ๔ คือ (๑) อตถ วตตุ เรื่องไม่จริง (๒) วิส วาทนจิตต จิตตคจะพูดเท็จ (๓) ตชโซ วายาโม พยายามพูดออกไป (๔) ปรสตุตตถวิชานน คนอื่นเข้าใจเนื้อความนั้น

๕) สุราเมรยมชชปมาทฐฐานา เวมณี เว้นจากน้ำเมา คือสุราและเมรัยอันเป็นที่ตั้ง แห่งความ ประมาท, เว้นจากสิ่งเสพติดให้โทษ เจตนาเป็นเครื่องงดเว้นจากการดื่มน้ำเมา คือสุราและ เมรัย อันเป็นที่ตั้งแห่ง ความประมาท ในทางปฏิบัติหมายถึง ความประพฤติหรือการดำเนินชีวิตที่ ปราศจากการเบียดเบียนตนเอง ด้วย การดื่ม สูบ หนีค สิ่งเป็นพิษให้โทษแก่ร่างกาย คือ ยาเสพติดทุก ประเภท อันเป็นเหตุให้เกิดความประมาทพลาด พลัง เกิดความมัวเมา เสียสติสัมปชัญญะและทำ ให้เสียคุณภาพความเป็นคน แต่มีสติระวังตัวมิให้ติดสิ่งเสพติด เหล่านั้น ทั้งสามารถควบคุมใจ ควบคุมอารมณ์มิให้เป็นทาสของสิ่งเหล่านั้นด้วย ศีลข้อนี้จะขาดได้ต้อง ประกอบด้วยองค์ คือ สุราเมรยมชชปมาทฐฐานา มืองค์ ๔ คือ (๑) มทนีย น้ำเมา (๒) ปาตุกมมยดาจิตต จิตตคจะดื่มน้ำเมา (๓) ตชโซ วายาโม พยายามดื่มน้ำเมา (๔) ปิตปฺปเสวน น้ำเมานั้นล่วงลำคองลงไป เบญจศีล หรือ ศีล ๕ นี้เป็นหลักควบคุมความประพฤติหรือพฤติกรรมเบื้องต้นของ มนุษย์ เป็นข้อกำหนดเท่าที่จำเป็นพอที่จะ ให้สังคมมนุษย์อยู่กันได้โดยปกติสุข มีชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดภัยตามสมควร

จริยธรรมชั้นกลาง หมายถึง จริยธรรมที่เป็นทางแห่งความดี ที่จะนพผู้ประพฤติปฏิบัติไปสู่ ความสุข ความเจริญ ได้แก่ กุศลกรรมบถ ๑๐^{๒๓}

^{๒๓} อ้างแล้ว, พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, ๒๕๔๒, หน้า ๒๓๔.

๑) กายกรรม ๓ การกระทำทางกาย ประกอบด้วย (๑) ปาณาติปาตา เวรมณี เว้นจากปลงชีวิต งดเว้นจากการฆ่าสัตว์ที่มีชีวิตให้ตาย และไม่ใช้ให้ผู้อื่นฆ่า สร้างจิตให้เมตตารักใคร่คน และสัตว์ดิรัจฉาน มีความปรารถนาอย่างจริงใจที่จะให้คน มีความปราศจากทุกข์โดยทั่วหน้ากัน มีความกรุณาสงสารคนและสัตว์ ผู้ประสบความทุกข์ยากพร้อมทั้งงดเว้นการเบียดเบียนให้คนและสัตว์เดือดร้อน เช่น ทำให้อ้วยวะ มีแขน ขา เป็น ดัน ของคนและสัตว์ให้หักหรือพิการ หรือทรมานสัตว์ให้ได้รับความเหนื่อยยากลำบาก พลอยยินดี ในเมื่อคนและสัตว์ได้ดี มีลาภ มียศ มีความสุข ความเจริญงดเว้นจากการอิจฉาริษยาคนแลสัตว์ที่ ดีกว่าตนและ ตั้งจิตเป็นอุเบกขาวางเฉย (๒) อทินฺนาทานา เวรมณี เว้นจากถือเอาของที่เขามิได้ให้โดยอาการขโมย งดเว้นจากการลักขโมยสิ่งของ ๆ คนและสัตว์ และไม่ใช้ให้ผู้อื่นนั้นทำการลักขโมยและการไม่ทำการ หลอกหลวง ให้ผู้อื่นต้องเสียทรัพย์และชื่อเสียงทำให้อับอาย (๓) กามสฺ มิจฺฉาจารา เวรมณี เว้นจากประพฤตินอกงาม งดเว้นจากการประพฤตินอกงามทั้งหลาย คือ ไม่ข่มขืน ทำลามกอนาจาร ทำการล่วงละเมิดสิทธิสตรีและ บุรุษอื่น เรียกว่า ไม่ทำชั่วในสามีและภรรยาของผู้อื่น พยายามถือสันโดษ ยินดีเฉพาะในภรรยาหรือสามีของตนเท่านั้น ไม่รักหญิงอื่นยิ่งกว่าภรรยาของตนแม้สิ่งของใด ๆ ของใคร ๆ ก็ไม่ถือโอกาสเอาไปใช้ หรือตะ ต้อง ก่อนได้รับอนุญาตจากเจ้าของ โดยถือหลักว่า “เมื่อไม่มีสิ่งที่ตัวชอบ จงชอบสิ่งที่ตัวมี”

๒) วิจิตรกรรม ๔ การกระทำทางวาจา ประกอบด้วย (๑) มุสาวาทา เวรมณี เว้นจากพูดเท็จ งดเว้นจากการพูดเท็จ คือ ไม่พูดโกหก หลอกหลวงให้ผู้อื่นเข้าใจผิดตามที่ตนพูด เช่น สิ่งใดที่เรารู้เราเห็น เมื่อเขาถาม เรากลับตอบว่าเราไม่รู้ เราไม่เห็น และสิ่งใดที่เราไม่รู้ไม่เห็นแต่กลับตอบว่าเรารู้เราเห็น เป็นต้น เช่นนี้ พยายามพูดแต่คำที่ สัตย์จริง หากคำใดเราเห็นว่าพูดออกไปแล้วแม้เป็นความจริง แต่จะทำให้เกิดความ เดือดร้อนแก่ผู้อื่น เราก็งดเสียไม่พูดเลย เพราะถ้าไม่พูดคำจริงเราก็พูดเท็จ อันเป็นการทำให้เราเสียกุศล กรรมบถอันนี้ (๒) ปิสฺสุณาย วาจา เวรมณี เว้นจากพูดส่อเสียด งดเว้นจากการพูดส่อเสียด ได้แก่ การฟังข้าง นี้ แล้วเอาไปบอกข้างโน้น เพื่อจะทลายข้างนี้ หรือได้ฟังข้างโน้นแล้วเอามาบอกข้างนี้ เพื่อจะทำลายข้าง โน้น คือ มุ่งหมายยุ้งให้เขาแตกจากกัน ทำลายความพร้อมเพรียงกันส่งเสริมผู้ที่ แยกกันแล้วให้แตกมากยิ่งขึ้น ยินดีเฟลิดเฟลินในความเป็นพรรคเป็นพวก เข้าข้างพวกโน้นข้างพวกนี้บ้าง ทำพรรคต่อพรรคให้แตก จากกันตั้งใจพูดแต่คำ ที่จะสมานไมตรีเชื่อมโยงให้คน โน้นคนนี้มีความรักใคร่ นับถือกัน พูดให้พรรคต่อ พรรคปรองดองกลมเกลียวสามัคคีกันถ้าเห็นว่าจะช่วยให้เขาสามัคคีกันไม่ได้ถึงเสีย (๓) ผรุสฺสาย วาจา เวรมณี เว้นจากพูดคำหยาบ งดเว้นจากการพูดวาจาหยาบคายที่ เผ็ดร้อนที่เป็นปม เป็นที่ขัดข้องของผู้อื่น เป็นที่ระคายหูของผู้ที่ได้ยิน ได้ฟัง ยิ่งเป็นคำด่าคำแช่ง แม้แต่กับสัตว์ดิรัจฉานก็ไม่ควรพูดเลย เพราะเป็นการ ส่อสันดานของตนเองว่าเป็นคนเลวพยายาม พูดแต่คำที่อ่อนหวาน เรียบร้อย นุ่มนวลละมุนละไม (๔) สมฺพปฺปลาปา เวรมณี เว้นจากพูดเพื่อเจ้อ งดเว้นจากการพูดเพื่อเจ้อ ได้แก่ งด การพูดในเวลาที่ไม่ควรพูด ใน สถานที่ที่เขาไม่ต้องการให้เราพูด การพูดมากไปกว่าความจริง พูดไม่ มีเหตุผล พูดวาจาไม่มีหลักฐาน ไม่พูด ตามธรรมเนียม พูดไม่รู้จักหยุด แม้ไม่มีใครอยากฟังแล้วก็ยัง พูดเรื่อยเปื่อยไปโดยไม่มีประโยชน์ต้องใช้ สติสัมปชัญญะในการพูดทุกครั้ง ถึงเป็นเรื่องจริงก็ต้อง พูดให้ถูกกาลเทศะ พูดให้มีเหตุผลพอที่จะเชื่อถือได้ พูดให้ถูกตามธรรมตามวินัย พูดแต่พอเหมาะ พอสมควรไม่ให้มากเกินไปจนเรื่องราวจนจับไม่ได้ว่าเรื่องอะไร ซึ่ง

เรียกว่า “พูดเป็นน้ำท่วมทุ่ง ผักบุ้ง โหรงเหรง” ถ้าเห็นว่าพูดแล้วมีประโยชน์แก่ผู้ฟังจึงพูด ถ้าเห็นว่าพูดแล้ว จะไม่มีประโยชน์เลยก็อย่า พูดเสียดีกว่า

๓) มโนกรรม ๓ การกระทำทางใจ ประกอบด้วย (๑) อนภิชชา ความไม่คิดเพ่งเล็งอยากได้ของเขาไม่โลภอยากได้ของผู้อื่นมาเป็นของตน ได้แก่ เมื่อเห็นพัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สอยทั้งที่มีวิญญาณ และไม่มีวิญญาณของผู้อื่นแล้ว แม้ตนจะชอบพอใจก็ไม่พยายามเพ่งว่าขอให้สมบัติของผู้นั้นจงมาเป็นของเรา หรือครุ่นคิดแต่ในใจว่า ทำไฉนเราจึงจะได้ทรัพย์สมบัติของผู้นั้นหนอดังนี้ จงพยายามคิดให้เห็นว่า ทรัพย์สมบัติ เครื่องใช้สอยอย่างดีเป็นอันมาก เกิดขึ้นแก่ผู้นั้นก็เพราะเขาได้ทำความดีเป็นบุญเป็นกุศลมาก่อน แม้ชาตินี้เราไม่เห็นเขาทำอะไรก็คงเป็นเพราะเขาทำมาแล้วแต่อดีตชาติโน้น ผลจึงเกิดสนองให้เขาเป็น คนมั่งมี ด้วยทรัพย์สมบัติอันน่าปลื้มใจเช่นนั้น ถ้าเราไปโลภอยากได้ของเขาจะทำให้เกิดเป็นบาปแก่ใจ คือเป็นสนิมเกาะกินจิตใจของเราเหมือนสนิมอันเกิดแก่เหล็กและเกาะกินเนื้อเหล็กฉะนั้นทำให้จิตใจของเรากร่อนอ่อนกำลังลงไม่สามารถจะทำความดีอย่างอื่นได้ควรพยายามแสดงมุทิตาจิต พลอยยินดีต่อผู้นั้น แล้วพยายามบำเพ็ญบุญกุศล เช่น ให้ทาน เสียสละความโลภของตนให้เบาบางลง และชวนช่วยช่วยเหลือผู้อื่นในการทำ ความดีเป็นต้น ผลจะบังเกิดแก่ตนเองในภายหลัง (๒) อพฺยาปาท ความไม่คิดร้ายผู้อื่น ไม่พยายาม ไม่คิดอยากให้ผู้อื่นเดือดร้อน ไม่จองเวรต่อสัตว์และคนอื่น ๆ ไม่ตั้งใจที่จะให้ใคร ๆ เป็นผู้ลำบากหรือวิบัติด้วยการใด ถึงแม้เราจะโกรธเคืองบ้างโดยที่เขาทำอะไรให้เสียหายหรือมาด่าว่าให้เกิดความเจ็บช้ำน้ำใจก็ไม่อาจอาฆาตพยาบาทจองเวรผู้นั้นต่อไปอีก เช่น เขามาทำร้ายเราก็ให้คิดเสียว่าเราระวังตัวไม่ดีหรือเพราะ เรา เคย ทำร้ายให้เขาเดือดร้อนมาก่อนแล้วกรรมจึงติดตามมาสนองเราขอให้เป็นการใช้หนี้กรรมกันสุดสิ้นแต่เพียงชาตินี้เถิด หรือเขามาโกงเงินเราโดยยืมไปแล้วไม่ใช้คืนหรือเข้าหุ้นกันแล้วเขาโกงไปเสีย เช่นนี้จึงคิดว่า เราเคยโกงเขามาแล้วในชาติก่อนโน้น เขาจึงโกงเอาคืนไป ขอให้สิ้นสุดเวร กรรมกันเสียที ตั้งใจแผ่เมตตาให้เขาเหล่านั้นจงเป็นผู้มีความสุขปราศจากทุกข์ มีความเจริญยิ่ง ๆ ขึ้น ไปเถิด อย่าพยาบาทจองเวรซึ่งกันและกันเลย (๓) สมฺมาทิฏฐิ ความเห็นชอบ ถูกต้องตามคลองธรรม เห็นชอบตามทำนองคลอง ธรรม ได้แก่ เห็นว่าบุญมีจริงบาปมีจริง ผลของบุญมี ผลของบาปมี คนทำดีย่อมได้ดี คนทำชั่วย่อมได้ชั่ว นรกมี สวรรค์มี และนิพพานก็มีโลกนี้โลกอื่นมีชาตินี้ชาติหน้ามี

จริยธรรมชั้นสูง หมายถึง จริยธรรมที่เป็นข้อปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาชีวิตได้อย่างถ่องแท้ เพื่อ บรรลุมรรคผลนิพพานบรรลุถึงบรมสุขความทุกข์ที่ไม่หวนมาสู่ความทุกข์อีก ได้แก่ มรรคมีองค์ ๘^{๒๔} ซึ่ง ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเนื้อหาของมรรค ๘ ดังต่อไปนี้ มรรคมีองค์ ๘ หรือ อภฺยงฺกมมรรค เรียกเต็มว่า อริยอภฺยงฺกมมรรค แปลว่า “ทางมี องค์ ๘ ประการ อันประเสริฐ” มรรค ๘ คือ หนทางสู่ความพ้นทุกข์อันชอบ ประกอบด้วย (๑) ความเห็นชอบ (สมฺมาทิฏฐิ) ได้แก่ ความรู้หรือยัสัจจ ๔ หรือเห็นไตรลักษณ์ หรือ รู้กุศล และอกุศลมูลกับกุศลและกุศลมูลหรือเห็นปัจจุสมุปบาท การเห็นในอริยสัจ ๔ คือ ทุกข์ เหตุที่ทำให้เกิด ทุกข์ (สมุทัย)ความดับทุกข์ (นิโรธ)ข้อปฏิบัติให้ถึงความดับทุกข์ (มรรค) (๒) ความดำริชอบ (สม

^{๒๔} ที.ม. (ไทย) ๑๐/๒๕๕/๓๔๘.

มาสงกปป) ได้แก่ เนกขมมสงกปป อพยบาทสงกปป อวิหิงฺสาสงกปป คัมภีร์ที่จะออกจากกาม (เนกขมม) คัมภีร์ในการไม่พยายาทปองร้ายผู้อื่น คัมภีร์ในการไม่เบียดเบียนผู้อื่น (๓) เจริญชอบ (สมมวาทจา) ได้แก่ วิสัจฉริต ๔ คือไม่ประพฤตชั่วทางวาจาอัน ได้แก่ ไม่พูดเท็จ (มุสาวาท) ไม่พูดส่อเสียด ยุยงให้เขาแตกร้าวกัน (ปิสุนาย วาจา) ไม่พูดคำหยาบคาย (ผรุสสาย วาจา) ไม่พูดเพื่อเจ้อเหลวไหลไร้สาระ (สมฺพปฺปลาปา) (๔) กระทำชอบ (สมมกมฺมุนต) ได้แก่ กายสุจริต ทำการงานชอบโดยประกอบการ งานที่ไม่ผิดประเพณี ไม่ผิดกฎหมาย ไม่ผิดศีลธรรม และเว้นจากการทุจริต ๓ อย่าง ได้แก่ ไม่เบียดเบียนฆ่าสัตว์ตัดชีวิต (ปาณาติบาต) การลักขโมย และนอกลดโกง แกล้งทำลายผู้อื่น (อทินฺนา ทาน) การประพฤตผิดในกาม (กามสุมิจฺจจาร) (๕) เลี้ยงชีพชอบ (สมมวาชีว) ได้แก่ เว้นมิฉฉาชีพ ประกอบสัมมาชีพ เลี้ยงชีวิตชอบ ได้แก่ การเว้นจากการเลี้ยงชีพในทางที่ผิด การประกอบสัมมาอาชีพคือเว้นจากการค้าขายเครื่อง ประหารมนุษย์และสัตว์ เว้นจากการค้าขายมนุษย์ไปเป็นทาส เว้นจากการค้าสัตว์สำหรับฆ่าเป็นอาหาร เว้นจากการค้าขายน้ำเมา เว้นจากการค้าขายยาพิษ (๖) พยายามชอบ (สมมวាយม) ได้แก่ ปธาน หรือ สมมปฺปธาน ๔ มีความเพียรชอบ ๔ ประการ ได้แก่ เพียรระวังมิให้บาปหรือความชั่วเกิดขึ้น เพียรละบาปหรือความชั่วที่เกิดขึ้นแล้ว เพียรทำกุศลหรือความดีให้เกิดขึ้น เพียรรักษากุศลหรือความดีที่เกิดขึ้นแล้วให้คงอยู่ (๗) ระลึกชอบ (สมมาสติ) ได้แก่ สติ ปัญฺฐาน ๔ ระลึกชอบ ได้แก่ การระลึกในกาย เวทนา จิต และธรรม ๔ ประการคือ พิจารณากาย ระลึกได้เมื่อรู้สึกสบายหรือไม่สบาย พิจารณาลม หายใจเข้าออก พิจารณาวทนา ระลึกได้เมื่อรู้สึกสุข หรือทุกข์ หรือเฉยๆ มีราคะ โทสะ โมหะ หรือไม่พิจารณาจิต ระลึกได้ว่าจิตกำลังเศร้าหมองหรือฟุ้งแว่ว รู้เท่าทันความนึกคิด พิจารณาธรรม ให้เกิดปัญญา ระลึกได้ว่าอารมณ์อะไรกำลังผ่านเข้ามาในใจ (๘) ตั้งจิตมั่นชอบ (สมมาสมาธิ) ได้แก่ ฉาน ๔ คือตั้งใจชอบ ทำจิตให้สงบระงับจากกิเลส เครื่องเศร้าหมอง ให้มีอารมณ์แน่วแน่เป็นอันเดียว เพื่อให้จิตจดจ่อไม่ฟุ้งซ่านหาอารมณ์อันไม่มีโทษให้จิตยึด จะได้ไม่พว้าไปหลายทาง ได้แก่ การเจริญฉานทั้ง

๒.๒.๓ เกณฑ์การตัดสินจริยธรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและแนวความคิดเรื่องเกณฑ์การตัดสินจริยธรรมจากเอกสาร ต่างๆ จะได้นำเสนอเรื่องเกณฑ์การตัดสินจริยธรรมดังต่อไปนี้ การตัดสินคุณค่าหรือเกณฑ์การตัดสินคุณค่าทางพุทธจริยธรรมได้ถือเกณฑ์ตัดสินพฤติกรรมของบุคคลในลักษณะการกระทำ ถูก ผิด ดี ชั่ว อย่างไรก็ตามโดยถือเอาเจตนาเป็นการตัดสิน การกระทำ เพราะการเบียดเบียนตนเองและผู้อื่นให้เดือดร้อนเป็นลักษณะการกระทำที่บ่งบอกถึงมี เจตนาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเหมือนพุทธพจน์ว่า ธรรมทั้งหลายมีใจเป็นหัวหน้า มีใจเป็นใหญ่ สำเร็จด้วยใจถ้าคนมีใจชั่วก็จะพูดชั่วหรือทำชั่วตามไปด้วยถ้าคนมีใจดีก็จะพูดดีหรือทำดีตามไปด้วย เหมือนล้อหมุนตามรอยเท้าโคที่ลากเกวียนไปหรือเหมือนเงาที่ติดตามตัวเขาไปฉะนั้น^{๒๕}

เจตนา หมายถึง ความตั้งใจความจงใจเป็นเจตสิกที่เกิดกับจิตทุกดวงเป็นตัวนำในการคิดปรุงแต่งการกระทำการกระทำความดีเรียกว่า กุศลกรรม การกระทำ ความชั่วเรียกว่า อกุศลกรรม จะต้องมี

^{๒๕} จุ.ธ. (ไทย) ๒๕/ ๑-๒/๒๓-๒๔.

ความคิดความตั้งใจเกิดขึ้นภายในจิตใจ ดังพุทธพจน์ว่า เรากล่าวเจตนาว่าเป็นตัวกรรม บุคคลคิดแล้วจึงกระทำด้วย กาย วาจา ใจ^{๒๖}

กรรม แปลว่าการกระทำ หมายถึงพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในเชิงสัมพันธ์กับ บุคคลในสังคมในลักษณะที่ดีหรือชั่วและพฤติกรรมที่ดีหรือชั่วย่อมมีเงื่อนไขที่แตกต่างกันมี ความสัมพันธ์กับลักษณะของท้องถิ่นภูมิประเทศ ทางสังคมและด้านอื่นๆ โดยตรง กรรมเป็นตัวกำหนดสถานภาพความแตกต่างระหว่างบุคคล ดังมีพุทธพจน์ว่า สัตว์ทั้งหลายมีกรรมเป็นของตน มีกรรมเป็นทายาท มีกรรมเป็นกำเนิด มีกรรมเป็นเผ่าพันธุ์ มีกรรมเป็นที่พึ่งอาศัย กรรมย่อม จำแนกสัตว์ทั้งหลายให้แล้วและดีต่างกันถึงแม้ว่ากรรมจะเป็นตัวกำหนดลักษณะของบุคคลให้ดีและเลวอย่างไรแต่พุทธธรรมก็เน้นให้บุคคลในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขไม่ให้มีการเบียดเบียนกันให้คำนึงถึงประโยชน์สุขของส่วนรวม กรรมที่แสดงออกทางพฤติกรรมในสังคมนั้นจะต้องอยู่ในกรอบของพุทธธรรม ดังนั้น การแสดงพฤติกรรมจำแนกตามลักษณะหรือตามธรรมที่เป็นมูลเหตุได้เป็น ๒ อย่างคือ^{๒๗}

๑) อกุศลกรรม กรรมที่เป็นอกุศล การกระทำที่ไม่ดี กรรมชั่ว เป็นการกระทำที่ เกิดจากอกุศลมูล(รากเหง้าของอกุศล)

๒) กุศลกรรม กรรมที่เป็นกุศล การกระทำที่ดี กรรมดีเป็นการกระทำที่เกิดจาก กุศลมูล (รากเหง้าของกุศล) การแสดงออกของกรรมหรือการกระทำแสดงออกได้ ๓ ทาง คือ (๑) กายกรรม การกระทำ กรรมทางกาย (๒) วจีกรรม การกระทำกรรมทางวาจา (๓) มโนกรรม การกระทำกรรมทางใจ^{๒๘}

ดังนั้นการตัดสินใจคุณค่าหรือเกณฑ์การตัดสินใจคุณค่าทางพุทธจริยธรรมให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์ดังนี้ ๑. เกณฑ์หลักให้พิจารณาว่า (๑) พิจารณามูลเหตุว่าเป็นเจตนาที่เกิดจากกุศลมูล คือ อโลภ อโทส อโมห หรือเกิดจากอกุศลมูล คือ โลภ โทส โมห (๒) พิจารณาตามสภาวะว่าเป็นสภาพที่เกื้อกูลแก่ชีวิต จิตใจหรือไม่ หรือบั่นทอน คุณภาพสมรรถภาพจิตช่วยให้กุศลธรรมทั้งหลายเจริญงอกงามขึ้น อกุศลธรรมทั้งหลายลดน้อยลงหรือทำให้กุศลธรรมลดน้อยลง อกุศลธรรมทั้งหลายเจริญงอกงามขึ้น ตลอดจนมีผลต่อบุคลิกภาพ อย่างไร

๓) เกณฑ์รองหรือเกณฑ์ร่วมให้พิจารณาปัจจัยทางสังคม ดังนี้ (๑) ใช้มโนธรรม คือ ความรู้สึกผิดชอบชั่วดีของตนเองพิจารณาว่า การที่กระทำนั้นตนเองดีเทียบตนเองได้หรือไม่เสียความเคารพตนหรือไม่ (๒) พิจารณาความยอมรับของวิญญูชนหรือนักปราชญ์หรือบัณฑิตชนว่าเป็นสิ่งที่วิญญูชนยอมรับหรือไม่ ชื่นชมสรรเสริญหรือตำหนิติเตียน (๓) พิจารณาลักษณะและผลของการกระทำต่อตนเองว่าเป็นการ

^{๒๖} พระธรรมปิฎก(ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์ , พิมพ์ครั้งที่ ๑๐ (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส.อาร์.พรินติ้ง แมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๔๘.

^{๒๗} อ.จ.ก. (ไทย) ๒๐/๓๐/๒๖๕.

^{๒๘} อ.จ.ก. (ไทย) ๒๐/๑๔๗/๓๕๕.

เบียดเบียน ตนเอง เบียดเบียนผู้อื่น ทำตนเองหรือผู้อื่นให้เดือดร้อนหรือไม่ (๔) พิจารณาว่าเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขหรือเป็นไปเพื่อโทษทุกข์ทั้งแก่ตนเอง และผู้อื่น

การใช้เกณฑ์ตัดสินการกระทำที่ประกอบด้วยเจตนาเพียงด้านเดียวถือว่ายังไม่ครบองค์ประกอบของกรรมหรือการกระทำเพราะว่าการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปไม่ว่าจะดีหรือชั่วตาม หลักของพระพุทธศาสนาจะต้องมีเจตนาเป็นพื้นฐานและคำนึงถึงผลที่จะเกิดแก่ผู้อื่นและสังคมด้วย ทำให้การวินิจฉัยกรรมเป็นไปตามลักษณะถูกต้องตามความเป็นจริง สอดคล้องตามพุทธพจน์ว่า

ยาทิส วปเต พิช ตาทิส ลภเต ผล

กฤษณการี กฤษณ ปาปการี จ ปाप

บุคคลหวานพืชเช่นใด ย่อมได้ผลเช่นนั้น คนท าดิ ย่อมได้ดี คนท าชั่ว ย่อมได้ชั่ว^{๒๕}

ดังนั้น สามารถพิจารณาการให้ผลของกรรมในลักษณะ ๔ ระดับ คือ (๑) ระดับภายในจิตใจ ว่ากรรมทำให้เกิดผลภายในจิตใจ มีการสั่งสอนคุณสมบัติ คือ กุศลธรรมและอกุศลธรรม คุณภาพและสมรรถภาพของจิตมีอิทธิพลปรุงแต่งความรู้สึกนึกคิด ความโน้มเอียง ความนิยมชมชอบ และความสุข ความทุกข์อย่างไรบ้าง (๒) ระดับบุคลิกภาพว่า กรรมทำให้เกิดผลในด้านการเสริมสร้างลักษณะนิสัย ปรุงแต่งลักษณะความประพฤติการแสดงออกท่าที การวางตน ปรับตัว อารมณ์ตอบสนอง ความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ และต่อสถานการณ์สภาพแวดล้อมต่างๆ ไปอย่างไรบ้าง การให้ผล ระดับนี้ต่อเนื่องมาจากระดับที่ ๑ นั่นเอง (๓) ระดับวิถีชีวิตของบุคคล ว่ากรรมชักนำความเป็นไปในชีวิตของบุคคล ทำให้เขาได้รับประสบการณ์ที่น่าปรารถนาและไม่น่าปรารถนา ประสบผลตอบสนองจากภายนอก พบความเลื่อม ความเจริญ ความล้มเหลว ความสำเร็จ ตก ยศ สุข สรรเสริญ และความสูญเสียต่างๆ ที่ตรงข้ามซึ่งรวมเรียกว่า โลกธรรมทั้งหลาย อย่งไรบ้าง (๔) ระดับสังคม ว่ากรรมที่บุคคลทั้งหลายกระทำ มีผลต่อความเป็นไปของสังคม อย่งไรบ้าง เช่นทำให้เกิดความเลื่อมความเจริญ ความร่มเย็นเป็นสุข ความทุกข์ยากเดือดร้อน ร่วมกันของมนุษย์ทั้งหลายรวมทั้งผลจากการกระทำต่อสภาพแวดล้อมอื่นๆ แล้วย้อนกลับมาหาตัว มนุษย์เอง^{๒๖}

วิทย์ วิศทเวทย์ ได้สรุปเกณฑ์การตัดสินจริยธรรมไว้ ๔ ประการคือ (๑) มนุษย์ควรทำตามจารีตประเพณีของสังคม สมาชิกคนใดประพฤติปฏิบัติตาม จารีตก็ถือว่าทำดีทำถูกต้อง แต่ไม่ควรนำเกณฑ์ของสังคมหนึ่งไปตัดสินการกระทำของคนที่อยู่ในอีกสังคมหนึ่ง เพราะจารีตประเพณีของสังคมใดก็เหมาะสมสำหรับสังคมนั้น (๒) มนุษย์ควรทำตามมโนสำนึกหรือจิตสำนึกที่ดี มนุษย์ทุกคนต่างมีอินทรีย์พิเศษหรือมโนธรรมทางศีลธรรมอันเป็นความสำนึกในฐานะมนุษย์คนหนึ่งซึ่งเป็นเสียดภายในจิตใจที่ทำให้เราตัดสินได้ว่าอะไรถูก อะไรผิด มโนธรรมนี้จะฝังอยู่ในตัวมนุษย์ทุกคนตั้งแต่เกิดแต่มีอยู่ในลักษณะแฝง เมื่อมโนธรรมได้รับการพัฒนาถึงที่สุดแล้ว ทุกคนจะเห็นความถูกต้องดีงาม (๓) มนุษย์ควรทำประโยชน์ให้แก่มหาชน

^{๒๕} ศ .ส. (บาลี) ๑๕/๒๕๖/๒๗๑.

^{๒๖} อ่างแล้ว พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พุทธธรรม, หน้า ๑๘๘.

สิ่งใดก็ตามที่บุคคลประพฤติปฏิบัติแล้วเป็นประโยชน์แก่คนทั่วไป ให้ความสุขมากกว่าความทุกข์ สิ่งนั้นก็เป็นการกระทำที่ดี (๔) มนุษย์ควรทำตามหน้าที่เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตสำนึกในหน้าที่การกระทำที่เกิดจากหน้าที่ เป็นการกระทำที่เกิดจากเหตุผล การกระทำที่ตั้งอยู่บนเหตุผล เป็นการกระทำที่เกิดจากกฎศีลธรรม การกระทำตามหน้าที่จึงเป็นการกระทำที่ปราศจากเงื่อนไขใด ๆ ดังนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า การตัดสินใจคุณค่าหรือเกณฑ์การตัดสินใจทางพุทธจริยธรรม จะพิจารณาจากเจตนาเป็นลำดับแรกเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในพฤติกรรมการกระทำที่เป็นกุศลกรรมและอกุศลกรรม เป็นการสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมหรือเป็นการเบียดเบียนผู้อื่นและพิจารณาจากผลของการกระทำนั้น นอกจากนี้ต้องพิจารณาปัจจัยทางสังคมอื่นๆ ในเรื่องมโนธรรมเป็นจิตสำนึกในการหยั่งรู้ถึงพฤติกรรมที่กระทำว่าดีหรือไม่ดีเป็นคุณประโยชน์หรือเป็นโทษ การทำความกรรมย่อมมีผลกระทบโดยตรงในคุณค่าของศีลธรรม จริยธรรมและสังคม ในทางพระพุทธศาสนาคำนึงถึงการฝึกฝนอบรมบุคคลให้มีคุณธรรมพื้นฐานของการเป็นมนุษย์ที่ดี คือให้มีศีลเป็นลำดับแรกแล้วพัฒนาให้เกิด สมาธิ และปัญญา เป็นองค์รวมในการพัฒนามนุษย์ให้สมบูรณ์ สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสันติสุข^{๑๑}

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามและให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

๒.๓.๑ ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การวัดประสิทธิภาพโดยทั่วไปจะวัดเป็นอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้าในการผลิตหรือค่าใช้จ่ายต่อหน่วย และมักเป็นเรื่องเศรษฐกิจ เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพแบบนี้ อาจคลาดเคลื่อนได้ เพราะไม่ได้คำนึงถึงด้านคุณภาพแต่คำนึงถึงปริมาณในรูปของกำไร หรือผลผลิตสูงสุดเพียงด้านเดียว ดังนั้น การวัดประสิทธิภาพ จึงต้องวัดความแตกต่างด้าน คุณภาพของผลผลิตด้วย^{๑๒} แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency) มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายลักษณะซึ่งมีเนื้อหาไม่ต่างกันมากนัก ซึ่งจากการค้นคว้าสามารถสรุปได้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน^{๑๓}

^{๑๑} วิทย์ วิศทเวทย์, จริยศาสตร์เบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๑๘), หน้า ๕๘.

^{๑๒}จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์, การบริหารและการพัฒนาองค์กร, ใน เอกสารประกอบ การสอนชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองค์กร (หน่วยที่ ๒). (นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช., ๒๕๓๐), หน้า ๗๐.

^{๑๓}ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์ ดับบลิวเคชั่นส์, ๒๕๔๖), หน้า ๖๖๗.

มิลเลต (Millet) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพว่า (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน ที่ก่อเกิดความพึงพอใจแก่มวล มนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (human satisfaction and benefit produced)

ไซมอน (Simon) ให้ทัศนะเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกัน คือ ถ้าพิจารณาว่างานใดมี ประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้น ตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพนี้จึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหาร ราชการและองค์กรของรัฐก็ควรบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไป ด้วย ซึ่งอาจเขียน เป็นสูตร ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = EFFICIENCY คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = OUTPUT คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = INPUT คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = SATISFACTION คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

กู๊ด (GOOD) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถสำเร็จที่ทำให้ เกิด ความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลา และความพยายามเล็กน้อย ก็สามารถให้ผลงานที่ได้สำเร็จ ลง อย่างสมบูรณ์^{๓๔}

ระพี แก้วเจริญ และจิตยา สุวรรณชฎ ได้กล่าวถึง ความหมายของประสิทธิภาพว่าหมายถึง คล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ^{๓๕}

ติน ปรัชญพฤทธิ์ ได้ให้ความหมายไว้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการ บริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุ และ บุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่ม ความแม่นยำ ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น^{๓๖}

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ว่า มีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดย ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ ประสิทธิภาพในมิติของ กระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น กว่าเดิมประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มา

^{๓๔} Good Cater V., **Dictionary of Education**, (New York : McGraw-Hill Book Company, 1973, p. 193.

^{๓๕} ระพี แก้วเจริญ และจิตยา สุวรรณชฎ, **การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับ บริหารอาวุโส**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี, ๒๕๑๐), หน้า ๕.

^{๓๖} ติน ปรัชญพฤทธิ์, **ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓๐.

รับบริการ^{๓๓}

สมพงษ์ เกษมสิน กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การทำงานที่ต้องให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็พิจารณาได้จากผลงาน^{๓๔}

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย^{๓๕}

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ มีหลายความหมาย ดังนี้ ๑) ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่น ๆ ต่ำที่สุด ๒) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด^{๓๖}

วิทยา ดำรงธรรณกุล ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน^{๓๗}

อุทัย หิรัญโต ได้กล่าวถึง คำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่สังคม ประสิทธิภาพในวงราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าทำประหยัดอาจจะไม่มีประสิทธิภาพ ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือการบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพคือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลอย่างรวดเร็ว งานเสร็จทันเวลา ถูกต้อง เป็นต้น^{๓๘}

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยการบริหารจัดการการเงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกิน

^{๓๓}ทิพาวดี เมฆสวรรค์, การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๘), หน้า ๒.

^{๓๔}สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๕), หน้า ๑๒.

^{๓๕}สัญญาสัญญาวิวัฒน์, ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ, รวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, (กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๑๔.

^{๓๖}ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ, ศัพท์การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๕๑-๕๒.

^{๓๗}วิทยา ดำรงธรรณกุล, การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : เอ็ดเวิร์ด เอ็ดดุกุเซ็น, ๒๕๔๖), หน้า ๑๔.

^{๓๘}อุทัย หิรัญโต, หลักการบริหารบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๕), หน้า ๑๒๐-๑๒๓.

ความจำเป็นรวมถึงการใช้กลยุทธ์ การวางแผน ที่มีดีเพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดผลสำเร็จคือความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการและความสัมฤทธิ์ผลของงานหรือภาระพันธกิจขององค์กร งานเกิดประสิทธิผลเพราะคนทำงานมีประสิทธิภาพ

๒.๓.๒ การทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ความสามารถขององค์กรในการที่จะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่กำหนดไว้คือ ประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งจะต้องอาศัย การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งได้มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ ทำการศึกษา และสรุปปัจจัยที่สำคัญในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการทำงานที่น่าสนใจ ดังนี้

เฮิร์ทเบิร์ก (Hertzberg) ได้เสนอแนวคิดโดยการนำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจ และมีประสิทธิภาพได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงาน และไม่พอใจในการทำงาน พบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้^{๕๓}

- ๑) การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
 - ๒) การที่ได้รับความยกย่องนับถือเมื่อทำงานเสร็จ
 - ๓) ลักษณะเนื้อหาของงานที่น่าสนใจ
 - ๔) การที่ได้รับความรับผิดชอบมากขึ้น
 - ๕) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
 - ๖) การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน
- ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

- ๑) นโยบายการบริหารขององค์กร
- ๒) การควบคุมบังคับบัญชา
- ๓) สภาพการทำงาน
- ๔) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน
- ๕) ค่าตอบแทน
- ๖) สถานภาพ
- ๗) การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว
- ๘) ความปลอดภัย

คาร์ทซ์และคานัน (Kartz and Kahn) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด (Open System) ได้เสนอแนวคิดโดยได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบต่อประสิทธิผลขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้า

^{๕๓}Hertzberg, *Motivation Moral and Money*, (New York : Psychology Co., 1968), p. 24.

เปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ นั่น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ๆ ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ซึ่งเป็นความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย^{๔๔} ขณะที่ สมยศ นาวิการ ได้กล่าวถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร คือ^{๔๕}

๑) กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งในองค์กร โอกาส และอุปสรรค

๒) โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การทำงาน

๓) ระบบ (System) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

๔) แบบ (Style) แบบของการบริหารของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

๕) บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร

๖) ความสามารถ (Skill)

๗) ค่านิยม (Share Value) ค่านิยมของคนในองค์กร

ฉะนั้นจึงสรุปได้ว่า ส่วนประกอบสำคัญที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือสำเร็จตามเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ ได้แก่ การกำหนด กลยุทธ์ ระบบ โครงสร้างองค์กร รูปแบบการบริการบุคลากร ค่านิยมของคนในองค์กร ความต้องการทั่วไปรวมถึงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ถ้าได้รับการตอบสนองการทำงานก็มีประสิทธิภาพ

๒.๓.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จะเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่ง ชื่น สุขศิริ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานออกเป็น ๒ ประเภท คือ ปัจจัยทางกายและปัจจัยทางใจ^{๔๖}

๑) ปัจจัยทางกาย ประกอบด้วย

(๑) การฝึกฝน คนที่ทำงานโดยไม่มีกรพักผ่อน ย่อมทำให้เกิดร่างกายอ่อนเพลีย ความชำนาญลดน้อยลงไป ประสิทธิภาพในการทำงานจะต่ำลง ซึ่งการพักผ่อนจะก่อให้เกิดผลดี ผลผลิตจะเพิ่มขึ้นทั้งปริมาณและคุณภาพ อุบัติเหตุในโรงงานลดลง สามารถกำจัด ความเบื่อหน่ายและสิ่งไม่น่าสนใจออกไปได้ รวมถึงความตึงเครียดลดน้อยลง

(๒) ช่วงเวลาการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรทำงาน เกินกว่า ๘ ชั่วโมง ต่อ หนึ่งวัน หรือประมาณสัปดาห์ละ ๔๐ ชั่วโมง หากทำงานมากกว่านี้ประสิทธิภาพ สุขอนามัย กำลังและความสามารถจะลดน้อยลงไป

^{๔๔}Kartz and Kahn, *The Social Psychology of Organization*, (New York : John Wiley & Sons, 1987), p. 121.

^{๔๕}สมยศ นาวิการ, *การตัดสินใจของผู้บริหาร*, (กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, ๒๕๔๕), หน้า ๕.

^{๔๖}ชื่น สุขศิริ, *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุตรไพศาล, ๒๕๓๕), หน้า ๑๒๕-๑๓๓.

(๓) สุขภาพอนามัย ซึ่งถ้าสุขภาพร่างกายไม่ดีย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างแน่นอน

(๔) อากาศ สภาพอากาศ ในสถานที่ทำงาน ถ้ามีความเหมาะสมและถูกสุขลักษณะในเรื่องช่องถ่ายเทอากาศ ความสะอาด อุณหภูมิ รวมถึงแสงสว่างและท่อระบายน้ำ ย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

๒) ปัจจัยทางใจ ประกอบด้วย

(๑) แรงจูงใจ ซึ่งถ้าบุคคลใดขาดแรงจูงใจ ความสุขสบายทางกายดังกล่าวข้างต้นก็ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ แรงจูงใจของคนงาน ได้แก่ การสนองความต้องการหน้าที่การงาน มั่นคง สุขภาพอนามัย โอกาสการส่งเสริมหรือให้รางวัลต่าง ๆ

(๒) ความเบื่อหน่าย ซึ่งเกิดมาจากใจ และทำให้ร่างกายและจิตใจ สูญเสียพลังซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลขัดต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

(๓) การปฏิบัติงาน ระหว่างการปฏิบัติงานต้องไม่มีอะไรมารบกวน ในกรณีนี้จำเป็นต้องป้องกันและกำจัดเสียงรบกวน อุปสรรคและสิ่งรบกวนใจต่าง ๆ ออกไปเพื่อที่จะได้ทำงานอย่างเต็มที่

(๔) การปรับอารมณ์ในการทำงาน อุบัติเหตุต่าง ๆ เกิดขึ้นเพราะความไม่ใส่ใจไม่ตั้งใจ ทำอย่างจริงจังสาเหตุเหล่านี้เกิดขึ้นเพราะปรับอารมณ์ไม่ดีมาตั้งแต่แรก การปรับอารมณ์ได้นั้น สภาพของงานต้องดี พอใจได้ และคนงานสามารถแก้ปัญหาส่วนตัวได้

(๕) ความแตกต่างทางความสนใจและบุคลิกลักษณะ ในกรณีที่อาชีพสอดคล้องกับความสนใจของผู้ปฏิบัติงาน ก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สอดคล้องประสิทธิภาพก็จะลดน้อยลงไป

สุนันทา เลานันท์ ได้กล่าวถึงเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในองค์การให้มีประสิทธิภาพดังต่อไปนี้คือ

๑) ความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคคลแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันออกไปซึ่งพื้นฐานความแตกต่างของบุคคลมีดังต่อไปนี้คือ

(๑) บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการต่อสู้และอดทนต่อความเหน็ดเหนื่อยยากลำบากแตกต่างกันออกไป บางคนเมื่อได้รับงานหนักก็เริ่มลดยหนี เนื่องจากสภาพจิตใจและร่างกายไม่พร้อม แต่บางคนสามารถต่อสู้งานหนักได้ทั้งร่างกายและจิตใจของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่คิดตัวมาตั้งแต่เกิด

(๒) บุคคลที่มีความรักและสนใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน บางคนรักและชอบทำงาน เขาจะเลือกทำงานที่ท้าทาย มีความหมายหรือน่าสนใจสำหรับเขา ซึ่งเปิดโอกาสให้เขาแสดงออกถึงความรับผิดชอบเฉพาะตัว แต่ในขณะที่บางคนชอบทำงานง่าย ๆ สบาย ๆ ซึ่งไม่ต้องใช้ความสามารถทางสติปัญญาและความรับผิดชอบมากนัก

(๓) บุคคลชอบลักษณะของการเป็นผู้นำแตกต่างกัน บางคนชอบเสรีภาพในการทำงาน เขาก็จะทำงานได้ดีเมื่อเขาอยู่กับผู้นำแบบประชาธิปไตย แต่บางคนอาจชอบผู้นำแบบเผด็จการ ซึ่งเขาจะทำงานได้ดีเมื่อมีการใช้อำนาจควบคุม นอกจากนี้แต่ละบุคคลยังมีความต้องการในระดับการควบคุม ที่แตกต่างกันออกไปอีก โดยบางคนชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด ขณะที่บางคนชอบการควบคุมอย่าง กว้าง ๆ

(๔) บุคคลมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นไม่เหมือนกัน บางคนช่างพูดช่างเจรจา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น ในขณะที่บางคนมีนิสัยเก็บขี้น ชอบที่จะอยู่คนเดียว ไม่ค่อยเข้าสังคม ซึ่งเรื่องดังกล่าวเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ดังนั้นแต่ละคนทำงานชนิดเดียวกันจึงได้ผลไม่เท่ากัน

(๕) บุคคลมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายไม่เท่ากัน บางคนมีความรับผิดชอบต่องานสูงเนื่องจากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในเรื่องของผลงาน โดยมองความก้าวหน้าของตนเอง ในขณะที่บางคนมีความรับผิดชอบต่องานน้อยและไม่มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน

๒) แรงจูงใจในการทำงาน ในสมัยก่อนเชื่อกันว่าแรงจูงใจสามารถเกิดขึ้นในแต่ละบุคคลด้วยการให้เงินหรือไม่ก็ทำให้คนคนนั้นมีความสุข ความสะดวกสบาย แต่ต่อมาพบว่ายังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายที่สามารถเพิ่มแรงจูงใจ ให้กับบุคคลทำงานได้อีก ดังต่อไปนี้คือ

(๑) การจัดงานที่ทำทลายความสามารถให้แต่ละบุคคลทำ โดยงานที่ทำทลายนั้นอาจต้องแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

(๒) การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการวางแผนขององค์การ ซึ่งหากบุคคลใดได้มีส่วนร่วมในการวางแผนหรือกำหนดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทางหนึ่ง

(๓) การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งอะไรก็มีความต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม หรือผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องต้องทำด้วยความจริงใจและมีขอบเขต

(๔) การให้ความรับผิดชอบและอำนาจมากขึ้นรวมทั้งการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ก็จะมีผลให้เกิดแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๕) การให้ความมั่นคงปลอดภัย ความหวาดกลัวต่อสิ่งต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคนเรา ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงมีความสำคัญ

(๖) การให้ความอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัว ของเขาเอง โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

(๗) การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว การมีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรม ศึกษาน การหมุนเปลี่ยนงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการสร้างสมประสบการณ์จาก การใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนแต่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

(๘) การให้รางวัลเกี่ยวกับเงิน

(๕) การให้โอกาสแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งผู้บริหาร ซึ่งจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่จะสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) เรื่องความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นภาวะความคิดที่อยู่ในจิตใจของคนเรา ความพอใจต่องานไม่ใช่สิ่งเดียวกับแรงจูงใจ ในสมัยก่อนเชื่อว่า ความพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน เมื่อคนเรามีความพอใจ เขาก็จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่า ความพอใจต่องานนำมาซึ่งความพึงพอใจ หมายถึงเรื่องคนเราปฏิบัติงานไปแล้ว บุคคลนั้นจะรู้ว่าตนเองมีความพึงพอใจต่องานหรือไม่ โดยดูจากผลรางวัลที่ตนเองคาดหวังไว้ จนกระทั่งปัจจุบันก็ยังไม่มีข้อยุติว่าความพอใจต่องานก่อให้เกิดการปฏิบัติงาน หรือการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความพอใจต่องาน สำหรับแนวคิดเรื่องการทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจในนั้น มีดังนี้

(๑) การทำงานนำมาซึ่งรางวัลที่เหมาะสมและเป็นธรรม สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ

(๒) ความพึงพอใจเมื่อเสริมด้วยความมีค่าของรางวัลและโอกาสที่จะได้รับจะนำไปสู่ความพยายามในการทำงาน

(๓) ความพยายามในความทุ่มเทให้กับงาน ความสามารถและคุณสมบัติส่วนตัว และความเข้าใจในบทบาทของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จ

๔) ขวัญกำลังใจ สมัยก่อนกล่าวกันว่าเงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารงานคือ ถ้าพนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดี จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิต และผลผลิตที่สูงขึ้น แต่ในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นก็จะกล่าวกันว่า เนื่องจากพนักงานขาดขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงาน แต่ต่อมาในระยะหลัง นักวิจัยได้นำหลักการทางพฤติกรรมศาสตร์มาศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจ พบว่า ขวัญและกำลังใจไม่ได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตหรือทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นเสมอไป ขณะที่พนักงานที่มีขวัญกำลังใจต่ำ แต่ประสิทธิภาพในการผลิตกลับสูงขึ้นได้^{๔๖}

ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของเรามีดังนี้

๑) ลักษณะนิสัยท่าทางของพนักงาน

ลักษณะนิสัยท่าทาง หมายถึง ลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความคิดและการปฏิบัติตัวต่อสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว ซึ่งประกอบด้วยลักษณะท่าทางเฉพาะของแต่ละบุคคล แรงจูงใจ ทัศนคติ ค่านิยม ความสามารถ ความรู้สึกนึกคิดของตนเอง อารมณ์ รวมทั้งความเฉลียวฉลาด และลักษณะของพฤติกรรมของบุคคลอื่น ที่ปรากฏให้เห็น

๒) ความสามารถและเชาวน์ปัญญา

ความสามารถ หมายถึง ความชำนาญ เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ในแต่ละบุคคล สำหรับเชาวน์ปัญญานั้น หมายถึง แนวโน้มหรือศักยภาพที่เกี่ยวกับความชำนาญที่สามารถพัฒนาให้เพิ่มขึ้นในแต่ละคน ซึ่งคนเราแต่ละคน ล้วนแต่มีความสามารถและเชาวน์ปัญญาแตกต่างกันไปในแต่ละด้าน ความสามารถ

^{๔๖} สุนันทา เลาहनันท์, การพัฒนาองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนาจำกัด, ๒๕๓๑), หน้า ๘-๑๑.

ความชำนาญ เขาวนปัญญาหรือศักยภาพที่จะเพิ่มพูนความชำนาญนั้น ก็คือกลไกความนึกคิดและความคิดริเริ่มของแต่ละบุคคลนั่นเอง

๓) ทักษะคิด หมายถึง คุณลักษณะที่มีความมั่นคงอย่างต่อเนื่องในด้านความคิด ความรู้สึกแนวทางในการปฏิบัติของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือต่อความคิดของแต่ละบุคคลและต่อกลุ่มชนส่วนค่านิยม หมายถึง ทักษะคิดที่มีลักษณะที่จะพยายามประเมินเกี่ยวกับสิ่งของ ความคิด ตัวบุคคลที่จะประเมินไปในทางใดทางหนึ่งว่าเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีเสมอ

๔) การจูงใจ หมายถึง ชุคของทักษะคิดที่มีอยู่ในตัวเองแต่ละบุคคลซึ่งใช้สำหรับตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอน แรงจูงใจเป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใจของคนเราซึ่งมีแรงผลักดันและมีทิศทางที่ใช้กำกับพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการนั้น ๆ อิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการสร้างสมประสบการณ์และเปลี่ยนแปลงลักษณะของแต่ละบุคคล จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถ ทักษะคิด แรงจูงใจ และลักษณะท่าทางภายนอก นับแต่อิทธิพลพื้นฐานด้านครอบครัวของตนเอง การศึกษาใน โรงเรียน การเข้าสังคม ตลอดจนเพื่อนฝูงและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เคยร่วมทำงานด้วยกัน มา ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อลักษณะของบุคคลและมีผลกระทบเกี่ยวเนื่องไปถึงกิจกรรมหรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ ด้วย^{๔๔}

สรุป คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการทำงานนั้น แบ่งเป็น ๒ ระดับคือ ระดับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ทักษะความสามารถในการทำหน้าที่ แรงจูงใจภายในหรือทัศนคติต่อการทำงานเป็นแรงผลักดันภายในที่ทำให้การทำงานที่มีเป้าหมาย ไม่ใช่แค่เป้าหมายของตัวงานเท่านั้นแต่เป็นเป้าหมายของบุคคลที่ได้ทุ่มเททำงานนั้น ระดับปัจจัยเสริมแรงภายนอก ได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคนทำงาน ที่ช่วยให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน เช่น บรรยากาศในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ระบบงานและระบบประเมินต่างตอบแทนที่ส่งเสริมความก้าวหน้าทางการทำหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ความพร้อมของเครื่องมือในการทำงาน และทุน ที่สอดคล้องต่อภารกิจงานและเป้าหมาย ซึ่งจะเห็นได้ว่าแม้ปัจจัยหลักจะเป็นปัจจัยภายในส่วนบุคคลแต่อิทธิพลของสิ่งเร้าภายนอกก็มีความสำคัญ หากเอื้อต่อการทำงานแล้วนั้น ก็จะมีอิทธิพลต่อความประสิทธิภาพการทำงานว่าจะทำได้เต็มที่หรือด้อยประสิทธิภาพการทำงาน

๒.๓.๔ การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

พะยอม วงศ์สารศรี กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง การทำให้มีคุณภาพมากขึ้นในกรณีเกี่ยวกับบุคคลก็คือการดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ดี ต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้ มีคุณภาพ ประสพผลสำเร็จ เป็นที่น่าพอใจแก่องค์กร^{๔๕} ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ คือการที่องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีคุณธรรมและมีศักยภาพสามารถ

^{๔๔} ชงชัย สันติวงษ์, การบริหารงานบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, ๒๕๓๗), หน้า ๒๑ - ๒๔.

^{๔๕} พะยอม วงศ์สารศรี, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ม.ป.ป.), หน้า ๓.

ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการที่จะให้บุคลากรที่มีคุณภาพ มีคุณธรรมและมีศักยภาพนั้นก็คือ การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานนี้ ความจริงก็เป็นเรื่องที่มีชื่อแบบสมัยใหม่ ถ้าจะจับเข้ากับหลักธรรมะทางพระพุทธศาสนาหรือดีความมาจากรากศัพท์ภาษาบาลี พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ว่า คำว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถหาตัวศัพท์ในภาษาบาลีได้อยู่ แต่ก็ไม่ใช่เป็นคำแบบดั้งเดิม ที่ใช้คือเอารูปศัพท์มาประกอบกัน คำว่า “สิทธิ” แปลว่าความสำเร็จ ถ้าเติม “ป” เข้าไปข้างหน้าก็จะเป็น “ปสิทธิ” แปลว่าความสำเร็จทั่ว แล้วก็มี ภาพ หรือภาวะเข้าไปก็จะให้ความหมายว่าภาวะแห่งความสำเร็จทั่ว หรือภาวะที่ทำให้สำเร็จผลอย่างดี^{๕๐} และยังมีนักวิชาการท่านอื่น ได้มีให้คำนิยามการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานอย่างน่าสนใจดังนี้

กันตยา เพิ่มผล ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่า

การพัฒนา หมายถึง การปรับปรุง เสริมแต่งให้ดีขึ้น เป็นการเปลี่ยนแปลงไปในด้านที่ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่หรือเคยปฏิบัติอยู่ ตลอดจนการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ประสิทธิภาพ หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จหรือบรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กร

การทำงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลที่มีประสงค์ เพื่อสนองความต้องการ หรือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือเพื่อขจัดปัญหาต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดความคับข้องใจในชีวิต

ดังนั้นคำว่าการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน จึงหมายถึง การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถ และทักษะในการกระทำของบุคคลหรือตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรเกิดความพึงพอใจ และสงบสุข ในที่สุด^{๕๑}

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวถึง ความมีประสิทธิภาพขององค์กร ไว้ว่าองค์กรจะมีประสิทธิภาพเกิดขึ้นได้โดยอาศัยสมาชิกภายในองค์กรและการจัดวางระบบการทำงาน รวมทั้งการจัดโครงสร้างการบริการตลอดจนผู้นำที่มีประสิทธิภาพ สถานการณ์จะเกิดขึ้นได้โดย มีการติดต่อสื่อสารที่ดีของทั้งภายในองค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอก องค์กรและการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กร ทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้และมีประสิทธิภาพเพราะความเข้าใจกัน ความสามารถสื่อความหมายให้ตรงกันเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร

มีความคล่องตัวของการทำงานในองค์กร ความคล่องตัวของการบริหารงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ สามารถติดต่อถึงกันได้ โดยไม่มีขั้นตอนที่สลับซับซ้อน ความคล่องตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานมีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจในงานบางอย่าง

^{๕๐}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา, ๒๕๔๐), หน้า ๑

^{๕๑}กันตยา เพิ่มผล, การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, (กรุงเทพมหานคร ๒๕๔๑), หน้า ๒.

มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นความสามารถขององค์กรที่จะกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงานจะช่วยให้ประสิทธิภาพขององค์กรดีขึ้น และการมีความผูกพันกับองค์กร หมายถึง ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความเข้าใจกัน ความมีมนุษยสัมพันธ์ต่อกัน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย ลุล่วงไปด้วยดี เพราะสมาชิกร่วมกันทำงานและมีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน^{๕๒}

สมใจ ลักษณะ กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินการใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะของการเปรียบเทียบ ระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงถึงการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงาน อย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์ หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว^{๕๓}

สรุปได้ว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานของบุคคลให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนและองค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรเกิดความพึงพอใจ คนมีประสิทธิภาพงานก็ประสบความสำเร็จ

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

ประสิทธิผล เป็นเครื่องมือหรือตัวบ่งชี้ในทางตัดสินใจว่าการบริหารของหน่วยงานหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งสามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องเกี่ยวผลที่ได้รับและผลสำเร็จของงาน มีความเกี่ยวข้องกับผลงานที่องค์กรพึงประสงค์

๒.๔.๑ ความหมายของประสิทธิผล

นักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

วิทยา ด้านธำรงกุล^{๕๔}ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ประสิทธิผลจึงวัดกันที่ว่าองค์กรสามารถสนองผู้บริโภค สินค้าหรือบริการที่เป็นต้องการหรือไม่ และสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำมากน้อยเพียงใด

ธงชัย สันติวงษ์^{๕๕}กล่าวว่าประสิทธิผลเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย หากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิภาพสูง

^{๕๒}ปรียาพร วงศ์อนุตร โรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, ศูนย์สื่อเสริม, (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๔), หน้า ๘๘.

^{๕๓}สมใจ ลักษณะ, การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน, สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๖), หน้า ๖.

^{๕๔}วิทยา ด้านธำรงกุล, การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร:ธีรด์เวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๒๗.

รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร^{๕๖} ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

เปรมสุริย์ เชื่อมทอง^{๕๗} กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ ผลงานของกลุ่มซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นประสิทธิผลของโรงเรียน คือ ความสำเร็จของโรงเรียนที่สามารถทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิภาพของผู้บริหารโรงเรียนที่สามารถใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารงานเพื่อโน้มน้าวให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

ฮอย และมิสเกล^{๕๘} กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึงการที่ผู้บริหารสามารถใช้ภาวะผู้นำ เป็นศูนย์กลางในการจัดการศึกษาทำให้ครูและนักเรียนเกิดความพึงพอใจ เป็นผลทำให้การดำเนินงานของโรงเรียนมีประสิทธิผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

กิบสัน และคณะ^{๕๙} นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับตรงนั้น ตรง ครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

จึงสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การที่องค์การได้ดำเนินงานใด ๆ โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จนเกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้และสามารถจะสรุปความหมายตามทฤษฎีองค์การได้ ๓ ลักษณะ ดังนี้

๑)ความหมายที่ใช้ในแนวทางเป้าหมาย (Goal – based Approach) เป็นการพิจารณาว่าการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

๒)ความหมายที่ใช้แนวทางระบบ (System – based Approach) เป็นการพิจารณาว่าองค์การนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

^{๕๕} ธงชัย สันติวงษ์, การบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๗), หน้า ๒๒.

^{๕๖} รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร, แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์การ, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ในการประมวลสารชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๖), หน้า ๑๖๕.

^{๕๗} เปรมสุริย์ เชื่อมทอง, จิตลักษณะของผู้บริหารและสภาวะของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงเรียน, ปริญญาานิพนธ์ปริญญาการศึกษาคุณวุฒิปริญญาตรี, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, (๒๕๓๖), หน้า ๕.

^{๕๘} Hoy & Miskel, **Educational administrations**, theory research and Practice, (New York , McGraw, Hill Book Company, 1991), P. 51.

^{๕๙} Gibson Others, **Orgionizations** : Behavior structure and Processes, Business Publications, Austin, TX , (1982), P. 812.

๓) ความหมายที่ใช้แนวทางกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง (Multiple – Constituencies Approach) เป็น การพิจารณาว่าองค์กรสามารถในการตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้

๒.๔.๒ ความสำคัญของประสิทธิผล

ประสิทธิผลมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในศาสตร์ทางการบริหารและองค์การ นับว่าเป็นการตัดสินใจ ขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด องค์กรจะอยู่รอดและมีความมั่นคงจะ ขึ้นอยู่กับประสิทธิผลองค์การจะล่มสลายไปในที่สุด ดังนั้นจึงมีความสำคัญต่อองค์การ ดังนี้

๑) ช่วยตรวจสอบวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์การ การจัดตั้งองค์การย่อมกำหนด วัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินงานให้เป็นที่ไปตามความต้องการหรือไม่

๒) ประเมินผลการดำเนินงานกับแผนงานที่กำหนด การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมย่อม ต้องมีการวางแผน กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร การใช้อำนาจหน้าที่การบริหารการ ปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

๓) ประเมินผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์ เปรียบเทียบผลงานที่ดำเนินการได้ตามแผนงานกับ วัตถุประสงค์ขององค์การที่คาดหวัง ถ้าผลงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และความคาดหวังขององค์การ แสดงว่าองค์การมีประสิทธิผล โดยประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น ๒ ระดับ คือ

๓.๑) ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลที่ เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่าเหมาะสมกับงาน ตรงกับความคาดหวังและความ ต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒) ประสิทธิผลขององค์การ คือ การเน้นไปที่ผลรวมขององค์การ ซึ่งกินสันและ คณะ^{๖๐} อธิบายถึงเกณฑ์ของความมีประสิทธิภาพขององค์การว่าประกอบด้วยตัวบ่งชี้ ๕ ตัว คือ

- (๑) การผลิต (Production)
- (๒) ประสิทธิภาพ (Efficiency)
- (๓) ความพึงพอใจ (Satisfaction)
- (๔) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness)
- (๕) การพัฒนา (Development)

สำหรับคำว่า “ประสิทธิภาพ” (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ ได้จากการทำงาน ว่าใช้ไปอย่างไร มากน้อยแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานใช้โดยประหยัดให้ได้ผลผลิตหรือ ผลลัพธ์ตามเป้าหมายขององค์การคาดหวังอย่างคุ้มค่าหรือไม่ โดยการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการ ลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ประสิทธิภาพมี ๒ ระดับ คือ

^{๖๐} อ้างแล้ว, Gibson and Other, *Organizations*. P. 70.

๑)ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้เทคนิคหรือยุทธวิธีในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณตามความต้องการและมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีคุณภาพและปริมาณของผลงาน มีวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

๒)ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ภารกิจที่สามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรและกำลังคน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อองค์กรหรือหน่วยงานมาก เพราะเป็นตั้งชี้วัดความสำเร็จขององค์กร ในการที่จะตัดสินใจว่าองค์กรจะอยู่รอดต่อไปหรือไม่ ประกอบกับประสิทธิภาพก็มีความสำคัญต่อองค์กรมากเช่นกัน หากการดำเนินงานขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพก็จะไม่มีผลกำไร ประสบแต่ความขาดทุน ก็ยากที่องค์กรจะตั้งอยู่ได้ ดังนั้น ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการทำให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (Goals) และ ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและร่วมมือกันปฏิบัติงานให้ได้ผลผลิต (Output) ที่ต้องการ จึงมีความสัมพันธ์กันทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายภายในเงื่อนไขที่มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบรรลุถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพจึงเป็นที่พึงปรารถนาของทุกองค์กร

๒.๔.๓ ความสัมพันธ์ของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล (effectiveness) และ ประสิทธิภาพ (efficiency) ผู้ที่เริ่มให้ความหมายของคำทั้งสองแตกต่างกัน คือ บาร์นาร์ด^{๖๐} บาร์นาร์ดให้ความหมายของประสิทธิผลว่า การบรรลุเป้าหมายขององค์กร และให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า ความพึงพอใจและความร่วมมือในการปฏิบัติงานของสมาชิกขององค์กร ส่วนเอทซีโอนิ^{๖๑} ให้ความหมายของประสิทธิผลว่าการบรรลุเป้าหมายและประสิทธิภาพมีความหมายในลักษณะของเศรษฐศาสตร์ คือ ทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตต่อผลผลิตหนึ่งหน่วยอันเป็นแนวการให้ความหมายของคำทั้งสองคำในเวลาต่อมา โดยทั่วไปถือว่าประสิทธิผล หมายถึงระดับที่ต้องการให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร (goals) ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง ลักษณะทางเศรษฐศาสตร์ในการดำเนินการขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย เป้าหมายบางอย่างใช้เป็นอัตราส่วนของปัจจัยการผลิต (inputs) กับผลผลิต (outputs) เป็นการพิจารณาถึงวิธีการที่องค์กรบรรลุเป้าหมายโดยใช้ปัจจัยการผลิตอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลผลิตตามที่ต้องการ โดยถือว่าองค์กรต้องสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายภายในเงื่อนไขที่ทรัพยากรมีจำกัด เนื่องจากทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมที่จัดให้องค์กรมีจำกัด การวัดประสิทธิภาพส่วนใหญ่จึงใช้คำเกี่ยวกับการเงิน เช่น รายได้ และค่าใช้จ่าย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม บางองค์กรไม่สามารถพิจารณาผลตอบแทนจากการลงทุนในรูปค่าใช้จ่ายได้ เช่น โรงพยาบาล จึงพิจารณาประสิทธิภาพ

^{๖๐} Barnard, *The functions of the Executive* Harvard University Press, (1968), P. 98.

^{๖๑} Etzioni, *Modern organization*, New Jersey : Prentice – Hall, Inc., (1964), P. 90.

จากการกระทำต่อคนไข้หรือการรักษาคนไข้ เป็นผลผลิตได้จึงกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานของ ประสิทธิภาพของหน่วยงาน กล่าวคือ องค์การต้องบรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด องค์การต้องบรรลุถึงทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพอันเป็นที่พึงปรารถนาของทุกองค์การ ซึ่งจะเห็นได้ว่า องค์การอาจมีประสิทธิผลแต่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่มีประสิทธิผลแต่อาจมีประสิทธิภาพได้ ดังนั้น ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพจึงมีความสัมพันธ์กันตามนัยทั้งสองแนวคิดดังกล่าว

สมิธ (Smith) ให้กรอบแนวคิดขององค์ประกอบการดำเนินงานองค์การที่นำไปสู่ความมี ประสิทธิภาพของการผลิต^{๖๓}

องค์ประกอบด้านปัจจัย (Input)

- ๑) ปัจจัยมนุษย์ (Human) ได้แก่ กำลังคน ความสามารถ พลัง ความต้องการ ความคาดหวัง
- ๒) ปัจจัยนอกจากมนุษย์ (Nonhuman)
 - ๓) เงินทุน
 - ๔) เครื่องมือเครื่องจักร
 - ๕) วัสดุ
 - ๖) เทคนิควิธีการ

องค์ประกอบด้านกระบวนการ

- ๑) การจัดองค์การ ได้แก่
- ๒) จัดโครงสร้าง
- ๓) จัดศักยภาพการปรับเปลี่ยน

การกำหนดวัตถุประสงค์

- ๑) การกำหนดยุทธศาสตร์
- ๒) การกำหนดกลยุทธ์

การจัดระบบตัดสินใจและระบบข้อมูล ได้แก่

- ๑) กระบวนการตัดสินใจ
- ๒) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
- ๓) การจัดระบบสนับสนุน

การวางแผนและควบคุม

- ๑) การวางแผนยุทธศาสตร์
- ๒) รูปแบบการวางแผน และวิธีการที่ใช้
- ๓) การวางแผนโครงการ
- ๔) การวิเคราะห์ทุนและกำไรเพิ่มประสิทธิผล

^{๖๓} ธงชัย สันติวงษ์, การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 7), (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๗), หน้า ๒๑.

๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ ปรีชา เมียนเพชร ให้ความหมายว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ เป็นภารกิจหลักขององค์กรทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน ที่จะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่อประชาชน ด้วยมาตรฐานที่ดีและคุณภาพที่ดี การที่จะสร้างให้เกิดสิ่งดังกล่าวนี้ได้จำเป็นต้องนำแนวคิดทางทั้งด้านจิตวิทยา ด้านมานุษยวิทยา และด้านพุทธศาสนามาประยุกต์เข้าด้วยกันเพื่อเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการ และพัฒนาทักษะการให้บริการ กับเพื่อก่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ คือ ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการอันเป็นภารกิจสำคัญ จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายจากนักวิชาที่ได้นิยามไว้ดังนี้

๒.๕.๑ ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆเพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจโดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของบริการว่าหมายถึง การปฏิบัติ รับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ^{๖๔}

กรอน โรส (Gronross) ให้คำจำกัดความการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรมที่มีลักษณะไม่มากนักน้อย ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้าและลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๖๕}

คริสเตียน กรูรูส (Christian Gronroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๖๖}

เลชทีนิน (Lehtinen) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ^{๖๗}

^{๖๔} อ่างแล้ว, ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ๒๕๔๒, หน้า ๖๐๗.

^{๖๕} C. Gronross, *Service management and marketing*, (Lexington, MA : Lexington Books, 1990), p 27.

^{๖๖} Gronroos, C., *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*, (Lexington : Lexington Books, 1997), p. 99.

^{๖๗} อเนก สุวรรณบัณฑิต, *จิตวิทยาบริการ*, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘.

สแตตัน (Staton) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการทำให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะเฉพาะของตัวเอง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับขายสินค้า หรือบริการใดๆ^{๖๔}

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler) ได้กล่าวถึงการบริการว่า เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ ๔ ประการ ดังนี้

๑) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

๑.๑) สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

๑.๒) บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

๑.๓) เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

๑.๔) วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

๑.๕) สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

๑.๖) ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

๒) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

๓) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

๔) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า^{๖๕}

กรมการปกครอง ให้ความหมายว่า การบริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต้อนรับประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้^{๖๖}

^{๖๔}W.J. Staton, **Fundamentals of marketing**, (New York : McGraw-Hill Book, 1987), p.441.

^{๖๕}คอทเลอร์ , ฟิลลิป., **หลักการตลาด,แปลโดย วารุณี ตันติวงค์วานิช**, (กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, ๒๕๔๕) ,หน้า ๒๕.

กองวิชาการและแผน กรรมการปกครอง ให้ความหมายว่า “การบริการประชาชน” หมายถึง การรับใช้ประชาชน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและเกื้อกูลประชาชนนั่นเอง ถือว่าการบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนจะต้องบริการให้ประชาชนได้รับความพอใจมากที่สุด^{๓๐}

ชินจิตร์ แจงเจนกิจ ได้กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใดๆ^{๓๑}

วิฑูรย์ สิมะโชคดี ได้กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบแก่ผู้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ การบริการ หมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนแก่ผู้รับบริการ) ซึ่งการบริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆหรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น^{๓๒}

วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์ ได้กล่าวว่า การบริการที่ดีคือการส่งมอบทั้งความรู้สึกละและการให้บริการสิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจนั้นๆเพราะเมื่อประชาชนมารับบริการจากเรา สิ่งที่ประชาชนต้องการคือความถูกต้อง รวดเร็ว ความสะดวกสบาย การให้ความสำคัญ อบอุ่น ไม่ตรีจิตและมิตรภาพ^{๓๓}

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้ให้ความหมาย ของการบริการว่าเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม โรงภาพยนตร์ เป็นต้น สรุปได้ว่า บริการหมายถึงการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้^{๓๔}

^{๓๐}พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติขจร, แนวคิด ยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.) ในยุคโลกาภิวัตน์, ปัญญาชน, (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๒), หน้า ๘๑.

^{๓๑}กองวิชาการและแผนงาน กรรมการปกครอง, การให้บริการประชาชนในงานอำเภอแบบเบ็ดเสร็จ, วารสารข้าราชการ,ปีที่ ๒๕ ฉบับที่ ๕ (พฤษภาคม ๒๕๒๗), หน้า ๒๑-๒๔.

^{๓๒}ชินจิตร์ แจงเจนกิจ, ตลาดบริการและตลาดองค์กร, เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับนักศึกษามิเนมิเอมบีเอ รุ่น ๒/๒๕๔๐, หน้า ๑.

^{๓๓}วิฑูรย์ สิมะโชคดี, คุณภาพ คือ ความอยู่รอด, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ศ.ส.ท. จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๒๐๒.

^{๓๔}วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๒ (กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี, ไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๓๕), หน้า ๖.

^{๓๕}ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ศ.ส.ท. จำกัด) ๒๕๔๖ , หน้า ๓๓๔.

ศิริพร ตันติพูนวินัย ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง งานที่ทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้ผลประโยชน์และความพึงพอใจ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งผู้กระทำมีความสุขในงานด้วย และการบริการไม่สามารถจัดเก็บได้ การบริการมิได้เหมือนกันทุกอย่าง^{๖๖}

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึงการช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๖๗}

สมบัติ อิศรานุรักษ์ ได้กล่าวว่า “ระบบบริการภาคเอกชนและประชาชนที่ดีในภาครัฐ คือ ภาครัฐจะมีการบริการภาคเอกชนและประชาชน ที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ลดภาระค่าใช้จ่ายต่างๆของผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน จึงมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมมิติต่างๆของการบริการที่เป็นเลิศของภาครัฐ ซึ่งหมายถึงเกณฑ์มาตรฐาน ๑๐ เกณฑ์ดังนี้^{๖๘}

๑) ประสิทธิภาพ หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้บริการแก่ภาคเอกชนและประชาชนด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิผล สร้างมาตรฐานในการให้บริการ โดยพยายามทำให้ต้นทุนในการบริการลดลง ใช้กำลังคนเท่าเดิมในขณะที่มีผลงานเพิ่มขึ้น ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน และประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด

๒) คุณภาพ หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการแก่ภาคเอกชนและประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและรอบคอบ สร้างพึงพอใจและสนองความต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด เพื่อให้บรรลุผลลัพท์ที่แน่นอนและเกิดผลสัมฤทธิ์

๓) ความทั่วถึง หน่วยงานภาครัฐจะต้องกระจายทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจะต้องครอบคลุมพื้นที่เป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มรวมถึงประชาชนทั่วไป ผู้ว่างงาน นักเรียน ทหารปลดประจำการ คนพิการ ผู้พิการและผู้ประกอบการเพื่อลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และต้องขยายผลไปสู่พื้นที่ใกล้เคียงได้อีกด้วย

๔) ความเสมอภาค หน่วยงานของรัฐจะต้องอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชน โดยวางตนเป็นกลางแก่ทุกฝ่าย เพื่อลดช่องว่างความไม่เท่าเทียมกันของสังคมให้บริการโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ เพศ ฐานะทางสังคม ไครมากกว่าก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น

^{๖๖}ศิริพร ตันติพูนวินัย, “กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ”, เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน, คณะพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (๒๑-๓๑ สิงหาคม ๒๕๔๘) หน้า ๕๘.

^{๖๗}สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^{๖๘}สมบัติ อิศรานุรักษ์, การพัฒนาคุณภาพบริการประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : ธนาพรสจำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๕๒-๕๔.

๕) ความเป็นธรรม หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทุกเพศ ทุกวัย ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกพื้นที่ โดยปราศจากความลำเอียง ไม่มีอคติ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ขยายโอกาสให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการรับบริการ

๖) สนองความต้องการ หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบงานที่เน้นปฏิบัติงานได้จริง มีความสัมฤทธิ์ผลและสรรหาบุคลากร ทำหน้าที่เป็นตัวแทนประชาชนรู้ถึงปัญหาที่แท้จริง สร้างความศรัทธา ไม่ผลักภาระให้แก่ประชาชน รวมทั้งสร้างความสะดวกสบายและความเป็นธรรมในการบริการแก่ประชาชนด้วย

๗) สนองตอบความพึงพอใจ หน่วยงานภาครัฐจะต้องทำการสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่างๆของประชาชนในแต่ละพื้นที่เพื่อจะให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มเป้าหมายให้เป็นประโยชน์จากการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐตั้งแต่เริ่มโครงการ

๘) ความต่อเนื่อง หน่วยงานภาครัฐจะต้องสามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน รวมทั้งสร้างทางเลือกการให้บริการที่หลากหลายแก่ประชาชน โดยการใช้เครือข่ายที่ภาครัฐประสานงานกับภาคเอกชน ตลอดจนพัฒนารูปแบบการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับความพอใจ

๙) ความสะดวกสบาย หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบบริการ โดยเน้นความสะดวกสบายมีความพร้อมเพียงของข้อมูล สร้างอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชนให้เกิดขึ้นภายในจิตใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมที่จะบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี เป็นกันเอง

๑๐) ความพร้อมให้บริการ หน่วยงานภาครัฐจะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีจรรยาวิชาวชิพ มีความรับผิดชอบต่องานตนเองต่องานและต่อประชาชน ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา โดยให้บริการอย่างไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และยิ้มแย้มแจ่มใส

สมิต สัจฉกร กล่าวว่าการบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้านความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ^{๑๕}

สุจิตรา ชานวิทย์ภรณ์ ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของบริการว่า “ถ้าเราอุปมาอุปไมยว่าสินค้าคือรูปธรรม บริการนั้นคือนามธรรมด้วยสาเหตุที่ว่าบริการหมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติ

^{๑๕}สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๒), หน้า ๑๓.

(Performance) อันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งแน่นอนว่าไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ ซึ่งคุณสมบัติที่สำคัญของบริการมี ๒ ประการ” คือ

ก. ผู้ใช้บริการมักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลาย ๆ อย่าง เช่น โรงแรม สถานเสริมความงาม โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการที่ให้

ข. บริการไม่มีบริการคงคลัง อันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้ดังกล่าว

๑) การบริการมิได้เหมือนกันสนิทหมดทุกอย่างหรือทุกกรณี ความคล้ายคลึงกันเป็นการบรรยายที่ถูกต้องกว่า ความสับสนมิได้จำกัดอยู่เพียงเท่านั้น หากยังรวมถึงการจ้างงานด้วยว่าผู้ที่ทำงานในภาคบริการล้วนแล้วแต่เป็นผู้ที่มีทักษะ มีความรู้ความสามารถสูงทั้งสิ้น

๒) เนื่องจากบริการไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ จึงมีข้อจำกัดต่อขนาดของกิจการ กล่าวคือผู้ให้บริการจะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะพื้นที่หรือเป็นแห่งไป เช่น ร้านเสริมสวย ร้านขายของชำ สามารถรองรับลูกค้าจากหลาย ๆ ที่ได้ในเวลาเดียวกัน จึงไม่จำเป็นต้องตั้งอยู่ใกล้ตัวลูกค้าหรืออยู่ศูนย์กลางธุรกิจเพื่อความสะดวกของลูกค้าเสมอไป

๓) งานบริการเป็นตัวที่ไม่มีสินค้า ไม่มีการผลิต สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

๔) งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีที่ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา เมื่อนัดเวลาใดก็ต้องตรงตามเวลานัด

นริทิพย์ ทุงกาวิ ได้ให้ความหมายและขอบเขตการให้บริการว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการไม่สามารถมองเห็น ได้ยิน ดมกลิ่น สัมผัสได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้ขายส่วนใหญ่จะทำการขายบริการไม่สามารถแยกจากผู้ขายบริการได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดหลายแห่งได้ในเวลาเดียวกัน เช่น บริการของพนักงานต้อนรับของโรงแรม A จะคอยให้บริการ ข่าวสารอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมด้วยอัธยาศัยและไมตรีจิตที่ดีในเวลานั้นเขาจะไม่สามารถให้บริการเช่นนี้กับโรงแรมอื่นๆ ได้

การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเป็นสิ่งที่ยากลำบากยิ่ง แม้นคนให้บริการจะเป็นบุคคลคนเดียวกัน แต่ต่างเวลา ต่างสถานที่ ต่างโอกาสก็ย่อมทำให้คุณภาพการบริการไม่เหมือนกัน เช่น ช่างทำผมถ้าหากวันนี้อารมณ์เสียหรือเจ็บป่วยจะทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการลดลงจากวันก่อน

ผู้บริหารของตลาดบริการไม่ต้องยุ่งยากใจในเรื่องสินค้าคงคลัง เพราะหลังจากกระบวนการบริการผ่านพ้นไปแล้วก็จะไม่มีสินค้าคงคลัง เนื่องจากการบริการเก็บรักษาไว้ไม่ได้หรือเก็บไว้ในโกดังหรือห้องโชว์แสดงสินค้าไม่ได้อีกเช่นกัน แต่การบริการบางอย่างก็มีสินค้าไว้ประกอบการบริการ เช่น บริการเช่ารถยนต์ การทำสวนอาหาร ซึ่งผู้บริหารต้องคำนึงถึงสินค้าคงคลังของสินค้าที่ประกอบการบริการว่าจะมีผลมากน้อยเพียงพอหรือไม่

เนื่องจากการบริการเป็นการขายตรงให้กับผู้ซื้อในขณะนั้น และยังเก็บรักษาไว้ไม่ได้ซึ่งมีความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นสำหรับการบริการที่เป็นฤดูกาล เช่น การบริการท่องเที่ยวโรงแรม สวนสนุก เป็นต้น ซึ่งข้อจำกัดเกี่ยวกับฤดูกาลจะทำให้มีค่าใช้จ่ายมากเกิดขึ้นในระหว่างนอกฤดูกาล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ทั้งสิ้น^{๔๐}

กล่าวสรุปความหมายของการบริการ คือ กิจกรรม หรือการปฏิบัติใดๆ ก็ตามของบุคคล หรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น หรือผู้รับบริการให้ได้รับความสุขความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไม่ตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคการบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต การบริการส่วนใหญ่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้ การบริการไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงกับการขายสินค้าหรือบริการอื่น การให้บริการอาจจะใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็ได้

๒.๕.๒ หลักการให้บริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพนั้น จะต้องมีหลักการในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีของนักจิตวิทยาในการให้บริการ เพื่อผสมผสานเข้าด้วยกันในการที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้รวบรวมทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการจากนักวิชาการไว้ ดังนี้

บี.เอ็ม.เวอร์มา (B.M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง เพนเชนสกี โทมัส (Penchansky Thomas) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้^{๔๑}

๑) ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

๒) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

๓) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔) ความสารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

^{๔๐} นริทิพย์ ทุ่งกาวิ, การตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, พ.ศ. ๒๕๓๗), หน้า ๑.

^{๔๑} Suchitra Punyarathbandhu-Bhakdi, **Delivery of public service in Asian Countries : Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat University Press, 1986), p.1.

๕) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จอห์น ดี มิลเลทท์ (John D. Millett) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้^{๕๒}

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒) การบริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆจะต้องมีไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ^{๕๓}

๑) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่น

^{๕๒} Millett, J.D., **Management in the public service**, (New York : McGraw-Hill Book Company, 1954), P. 397.

^{๕๓} Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the public**, (New York : Basic Books, 1973), P.19.

หรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้हारควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้อาก

๒) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓) การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และเกลียดชัง” (Sine ira et studio – without hatred or passion)^{๔๔}

ชูวงศ์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service โดยมีเป้าหมาย ดังนี้^{๔๕}

๑) มุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรได้รับการเป็นสำคัญมีลักษณะ ดังนี้

๑.๑) ผู้ให้บริการต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดการให้บริการที่ครอบคลุมและทั่วถึง

๑.๒) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

๑.๓) ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน

๒) ความรวดเร็วในการให้บริการอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะคือ

๒.๑) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้นและกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๒.๒) การกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนโดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

^{๔๔}พิทยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ.๑๙๙๗ - ค.ศ.๑๙๙๐), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒.

^{๔๕}ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๓๖), หน้า ๑๑.

๒.๓) การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อจะทำให้การบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๓) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง นอกจากนี้ ยังหมายถึงความถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับอีกด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่า เป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ เช่น ผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านแล้วพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ ก็ควรดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

๔) ความกระตือรือร้นในการบริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่จะต้องรีบดำเนินการโดยไม่ชักช้าและใช้เวลาให้น้อยที่สุด

๕) การให้บริการด้วยความถูกต้อง นอกจากเจ้าหน้าที่ต้องรีบดำเนินการให้แล้ว ผลงานที่ออกมาจะต้องถูกต้องสมบูรณ์ประชาชนสามารถนำไปใช้ทำธุรกรรมต่างๆ ได้โดยไม่ต้องกลับมาแก้ไขใหม่อีก

๖) การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและทางราชการ

๗) การบริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

หลักการให้บริการ เมื่อรวบรวมความหมายจากนักวิชาการต่างๆ แล้วผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปได้ว่า การให้บริการนั้นเป็นการดำเนินงานที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการควรคำนึงถึงหลักการให้บริการที่ดี คือจะต้องมีคุณลักษณะดังนี้ คือ ให้บริการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ อย่างเสมอภาคด้วยความเท่าเทียมกัน สุภาพอ่อนน้อมรวดเร็วทันต่อเวลา สะดวกไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีปริมาณเพียงพอ เสร็จสมบูรณ์สอดคล้องกับความต้องการกับผู้รับบริการ

๒.๕.๓ ประเภทของงานบริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ ได้ให้ลักษณะการให้บริการไว้เป็น ๖ ลักษณะคือ^{๔๖}

- ๑) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- ๒) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
- ๓) กระบวนการและกิจกรรม

^{๔๖}เทพศักดิ์ บุญรัตน์, ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปสู่การปฏิบัติ, คุุณภูมินพนธ์สาขาวิชาพัฒนาสังคม, (บัณฑิตวิทยา : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๖), หน้า ๔๖.

- ๔) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- ๕) ช่องทางการให้บริการ
- ๖) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ปัจจุบันในสังคมการให้บริการนั้นมุ่งเน้นให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ในทุกองค์การต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ^{๘๖}

๑) การบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการบริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุนเพื่อผลประโยชน์ของธุรกิจของตนด้วย

๒) การบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน และประชาชนทุกคนในสังคมมีสิทธิได้รับประโยชน์เท่าเทียมกัน มิได้มุ่งแสวงหาผลกำไรแต่ให้บริการเพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น

๒.๕.๔ ลักษณะของการให้บริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (Goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้นซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย (Product Support Service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามต่างก็ต้องการถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่^{๘๗}

๑) ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มนำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

๒) ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

ก) การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้ว และเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

ข) การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณาภาพพจน์จากสื่อต่างๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

^{๘๖}อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยายบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๒๐๗.

^{๘๗}อ้างแล้ว, อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยายบริการ, หน้า ๒๘.

๓) ประเภทของผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

ก) จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ

๑) ผู้รับบริการชั้นประหยัด (Economizing Customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้นคุณค่าการบริการ ชอบการบริการที่มีคุณภาพราคาถูก ชอบที่จะเรียกรื้อสิ่งต่างๆและเปลี่ยนใจง่าย

๒) ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (Ethical Customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่นๆเน้นสิ่งที่เป็นการกระทำประโยชน์เพื่อสังคม ชอบให้การบริการเป็นไปตามปกติและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ

๓) ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (Personalizing Customer) เป็นผู้รับบริการที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการยกย่องให้เกียรติ การให้บริการที่เป็นพิเศษเฉพาะตน

๔) ผู้รับบริการตามสะดวก (Convenient Customer) เป็นผู้รับบริการที่เข้าใจอะไรง่ายยูนิดีจ่ายเงินเพื่อซื้อความสะดวกสบายต้องการคุณภาพในการบริการระดับหนึ่ง แต่ชอบในความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

ข) จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

๑) ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (Price Sensitive Customer) จะใช้การพิจารณาจากราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด

๒) ผู้รับบริการที่ไวต่อทั้งราคาและคุณภาพ (Price Quality Customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความคุ้มค่าของการบริการกับอัตราค่าบริการ ในการใช้บริการแต่ละครั้ง

๓) ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (Quality Sensitive Customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลัก ราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกต้อง

๔) ผู้รับบริการที่ให้ความเชื่อถือต่อราคา (Price Surrogate Customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจ โดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆแบ่งออกเป็น ๔ ประเภทดังต่อไปนี้ ได้แก่

๑) ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

๒) ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องคืมและพนักงานจัดดอกไม้ เป็นต้น

๓) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

๔) ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓) องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตรายการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้านเป็นองค์ประกอบ ได้แก่

๓.๑) นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจนและแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตาม โดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายขององค์การหรือหน่วยงานที่ได้ตั้งไว้

๓.๒) การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธการบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

๓.๓) วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์การและระหว่างพนักงานด้วยกัน

๓.๔) รูปแบบการบริการ องค์การต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่ดี สอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์อย่างเหมาะสม

๓.๕) คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการให้บริการ

๔) ผลิตรายการบริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (Service Offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตรายการบริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ

ในการนำเสนอผลิตรายการบริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท ดังต่อไปนี้ คือ

๑) การบริการหลัก (Core Service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้นๆ เช่น สายการบิน นำผู้โดยสารส่งถึงที่หมายปลายทางโดยสวัสดิภาพ

๒) การบริการตามความคาดหวัง (Expected Service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่น การได้พบแพทย์ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา

๓) การบริการเกินความคาดหวัง (Exceeded Service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวังและเมื่อได้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและพึงพอใจซึ่งจะนำไปสู่ความเต็มใจในการให้บริการนั้นๆ

สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์กร ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน ดังนี้ คือ

๑) สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้งทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ เป็นต้น

๒) สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคารหรือหน่วยงาน การวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในหน่วยงานนั้น

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ เป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการและยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรนั้นๆ อีกด้วย

วิทยา ด้านธำรงกุล ได้กล่าวถึงหัวใจการบริการสู่ความสำเร็จหรือที่อยู่ในสูตรสำเร็จว่า V-SERVE ซึ่งได้แก่^{๔๕}

V คือ Vision หรือการมีวิสัยทัศน์แห่งการบริการ (Service Vision) เป็นการมองการบริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการ การยึดผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลางแห่งงานบริการ การสดับรับฟังผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ การให้บริการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งการวางแผนบนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้จากการฟังเสียงของผู้บริการจะนำมาซึ่งความสำเร็จให้แก่งานบริการได้

S คือ Skills หรือทักษะในงานบริการ ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อให้การบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะการมีทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการรับมือและจัดการกับข้อร้องทุกข์ของลูกค้า

E คือ Empathy หรือความเข้าใจผู้มาใช้บริการ ต้องเข้าใจขนาดสามารถเข้าไปนั่งในใจของผู้ใช้บริการ สามารถให้บริการอย่างแตกต่างกันเป็นรายบุคคลได้ ต้องสามารถสร้าง

การบริการที่เกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้การบริการแบบนั่งอยู่ในใจของผู้ใช้บริการได้ก็ต้องมีการสะสมข้อมูล เพื่อการเรียนรู้ตัวคนที่แท้จริงของผู้ใช้บริการและพยายามสร้างบริการแบบเจาะจงตรงใจ

R คือ Responsiveness หรือการตอบสนองอย่างเต็มใจและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณให้บริการคือ เพื่อนที่ดี พร้อมจะสร้างจุดแห่งการสัมผัสในงานบริการ (touch points) ทุก ๆ จุดให้เป็น

^{๔๕} พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ), หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๗), หน้า ๗.

ประสบการณ์ที่ดีเสมอ รวมถึงการใช้วิธีการที่ถูกต้องในการมอบบริการเมื่อเกิดความผิดพลาดใด ๆ ขึ้นกับการบริการ

V คือ Vigor หรือการสร้างความเข้มแข็งในงานบริการ บริการที่ดีเกิดจากพนักงานที่มีความเข้มแข็งทั้งกายและใจ ความเข้มแข็งดังกล่าวเริ่มต้นตั้งแต่จุดแรกคือ การคัดเลือกพนักงานบริการ การพัฒนาฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน การให้อำนาจแก่พนักงาน รวมไปถึงการมีผู้นำที่เข้มแข็งในงานบริการ และการสร้างวัฒนธรรมที่เข้มแข็งเพื่อการขับเคลื่อนบริการที่เป็นเลิศการสร้างความเข้มแข็งนี้เกี่ยวข้องกับการบริการภายใน (Internal Service) เป็นส่วนใหญ่

E คือ Evaluation หรือการประเมินผลการบริการ เป็นการตรวจสอบว่าบริการที่ส่งมอบให้ผู้ส่งมอบให้ผู้ให้บริการสร้างความสุขและความประทับใจให้ลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนั้น คือการผูกใจผู้ให้บริการหรือกับกิจการที่มีความเป็นเลิศในบริการเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้มีความเป็นเลิศยิ่งกว่า และการรักษาผู้ให้บริการไว้ได้อย่างยาวนาน

สรุปการให้บริการมีความจำเป็นมากเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังในงานบริการที่คาดหวัง การได้รับความช่วยเหลือ ทำให้เกิดความประทับใจ โดยผู้ให้บริการต้องมีหลักการในการทำงานและรับรู้หลักการให้บริการ บริการด้วยความยุติธรรมให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว และมีการพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ องค์กรสามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ โดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือต่างๆ ดังนี้ ๑) การให้บริการ โดยอาศัยคนเป็นหน้า หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีที่ดีกว่าวิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ดี ผู้รับบริการจะประทับใจ แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดเรื่องความแตกต่างในการให้บริการ เวลาต่างกันผู้ให้บริการไม่เหมือนกัน มาตรฐานของการให้บริการในแต่ละครั้งก็จะไม่เท่ากัน ๒) การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปตามวิวัฒนาการของเทคโนโลยี ซึ่งผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) การให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของการปรับรูปแบบการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการได้ยาก งานการให้บริการนั้น เป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ที่สามารถสัมผัสและเลือกซื้อก่อนได้ กล่าวได้ว่าเมื่อใดที่ผู้ซื้อบริการหรือผู้รับบริการตัดสินใจเข้ารับบริการนั้นแล้วจึงจะสามารถสัมผัสถึงงานบริการนี้ได้ นอกจากนี้งานบริการยังมีสถานะความไม่คงเส้นคงวา เนื่องจากคุณภาพของการให้บริการจะขึ้นอยู่กับตัวผู้ให้บริการ สถานที่ และเวลาที่ให้บริการด้วย การแก้ปัญหาในเรื่องนี้ คือ หน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้นจะต้องสร้างกระบวนการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันพร้อมทั้งจัดอบรมพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีประสิทธิภาพต่องานบริการที่ดี

๒.๕.๕ คุณภาพการให้บริการ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล ได้กล่าวว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) มิใช่เป็นการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า แต่เป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้

ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ เพราะว่าการให้บริการที่ดีที่สุดอาจต้องลงทุนสูงในการหาคนทำงาน การฝึกอบรมพนักงาน การตกแต่งร้าน การซื้อเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งลูกค้ามีหลายกลุ่ม หากเราให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้าที่มีใช้กลุ่มเป้าหมายของบริษัท อาจเกิดผลเสียได้ เช่น ขาดทุน เพราะลูกค้ากลุ่มเป้าหมายอาจไม่ใช้บริการเลยก็เป็นได้ ตัวอย่างเช่น ธุรกิจธนาคารตามสาขาต่างๆหากลงทุนให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด เช่น มีกาแฟสดให้ดื่ม มีห้องให้ดูหนัง ฟังเพลง เล่นอินเทอร์เน็ต เน้นนอนลูกค้า ย่อมรู้สึกดีและบอกว่าบริการมีคุณภาพ แต่ความเป็นจริงทางธุรกิจธนาคารอาจสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ แต่อาจไม่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจก็เป็นได้ ดังนั้น การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ เราต้องหาสมดุลระหว่างความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายกับการลงทุนให้เจอ^{๕๐}

พาราสุรามาน ไชแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.) ได้ศึกษา “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” ซึ่งได้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริหาร โภคกลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร โภคกลุ่มเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่^{๕๑}

๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
 - ๑) ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - ๒) ความพึ่งพาได้ (Dependability)
๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - ๑) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ๒) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - ๓) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - ๔) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน
๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - ๑) ความสามารถในการให้บริการ
 - ๒) ความสามารถในการสื่อสาร
 - ๓) ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ
๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย

^{๕๐}ฟิลิพส์ พิพัฒน์ โภคกุล, เทคนิคการสร้างระบบบริการเป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๕), หน้า ๒๕.

^{๕๑}Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, Vol. 49, (1985), p. 79-81.

๑) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจน
ซับซ้อนเกินไป

๒) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

๓) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

๔) อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. อหฺยาศยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย

๑) การแสดงสุภาพต่อผู้บริการ

๒) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

๓) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

๑) มีการสื่อสารที่แจจขอบเขตและลักษณะงานบริการ

๒) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณา
จากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น

๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

๑) การเรียนรู้ผู้บริการ

๒) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้บริการ

๓) การให้ความสนใจแก่ผู้บริการ

๑๐. สิ่งที่มีสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย

๑) ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ

๒) ความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ

๓) การแต่งกายของพนักงาน

๔) สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

แต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน
(Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ก็จะต้อง
ทำการวิจัยต่อไป

ต่อมา พาราสุรามาน ไชแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.) ได้
ทำการศึกษาอีกครั้ง โดยรวมมิติที่มีความใกล้เคียงกันให้เป็นมิติเดียวกัน คือ มิติด้านความมีศักยภาพ (Competence)
มิติด้านความมีอหฺยาศยไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ที่ชื่อว่า มิติด้านการให้ความ
มั่นคง (Assurance) และรวมมิติด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) มิติด้านการสื่อสาร (Communication) และมิติ

ด้านความเข้าใจ (understanding) เป็นมิติที่ชื่อว่า มิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเป็นมิติการรับรู้คุณภาพการบริการ ๕ มิติ^{๕๒} เรียกตัวย่อว่า R.A.T.E.R. ได้แก่^{๕๓}

๑. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ

๒. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ

๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ และบุคลากร

๔. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

๕. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการได้อย่างทันท่วงที

ผู้ให้บริการก็จะต้องมีอชยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอชยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเข้าต้องการให้แสดงออกดังนี้

๑. บริการที่มีไตรจิต คือ การให้บริการที่ดีบวกกับอะไรอีกเล็กๆ น้อย องค์ประกอบอื่นก็มีความสำคัญเช่นกัน

๒. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจำทำให้เขาารู้สึกอบอุ่นและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

๓. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” และควรเรียกชื่อผู้รับบริการคือเป็นคำวิเศษเช่นกัน

๔. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจ เราต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษในการช่วยเหลือและติดต่องานอื่นๆ

๕. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง คือ พูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ และเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าไม่แน่ใจว่าจะทำได้

๖. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอชยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

^{๕๒}อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๗), หน้า ๒๖๑.

^{๕๓}จอร์จ เควิก, บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual, แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘), หน้า ๘๓.

๗. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจจะขอให้คนอื่นช่วยได้ อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พ้นตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

๘. เราควรต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วย ทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน เมื่อผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกัน ไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

๙. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเรา แต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับ เช่นนั้น ผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

สรุปได้ว่า ปัจจุบันทั้งในองค์การภาครัฐและเอกชนต่างมุ่งเน้นถึงคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น การบริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อผู้ที่ให้บริการค่านึงถึงว่าจะทำอะไรให้บริการของตนเองนั้นเกิดประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์มากที่สุด ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นแก่ผู้มาใช้บริการ และกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป โดยมีมิติด้านความมีศักยภาพ (Competence) มิติด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ที่ชื่อว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และรวมมิติด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย มิติด้านการสื่อสาร (Communication) ใช้คำพูดที่วิเศษ ในการสื่อสารและมิติด้านความเข้าใจ (understanding) เป็นมิติที่ชื่อว่า มิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ให้มีพฤติกรรมบริการที่มีไตรีจิต เราควรต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วย

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิมพรรณ รัตน โกมล^{๕๔} ได้ศึกษาพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาท มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ ๔ โดยทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ ๔ จำนวน ๗๒ คน โดยใช้เครื่องมือคือแบบประเมิน พบว่า การรับรู้การเอื้ออาทรโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ และเป็นรายด้าน มีอยู่ในระดับดีทุกด้าน นอกจากนั้นด้านการเอื้ออาทรในปัจจัยด้านการสร้างความศรัทธาอยู่ในระดับ ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒

^{๕๔} พิมพรรณ รัตน โกมลและคณะ, พฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาทวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาท, รายงานการวิจัย, สถาบันพระบรมราชชนก, สำนักงานปลัดกระทรวง, กระทรวงสาธารณสุข. (๒๕๕๗), หน้า ๕๕.

นอกจากนั้นยังพบอีกว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการรู้จักตนเองและผู้อื่น อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ ด้านไว้วางใจ อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ ด้านแสดงออกของความรู้สึก อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ ด้านการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์อย่างสร้างสรรค์ อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกระบวนการเรียนรู้ อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๓ ด้านการดูแลจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการดูแลบุคคลแบบองค์รวม อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ ด้านการตอบสนองความต้องการของบุคคล อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ ด้านการจัดการเสริมสร้างพลังจิตวิญญาณในการมีชีวิตอยู่ อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๗

นิภา คำไรรวรรณและคณะ^{๕๕} ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับการสร้างแรงจูงใจ และการสร้างแรงจูงใจ ของหัวหน้าผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าหรือผู้ป่วยในโรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก กับกลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รวบรวมข้อมูลโดยแบบประเมิน พบว่า ผู้นำแบบบุกรงาน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙ ผู้นำแบบนักพัฒนา อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔ ผู้แบบนทีมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ ผู้แบบยึดระเบียบนำอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

นิตยา ปรีชายุทธและคณะ^{๕๖} ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสพการณ์ภาวะผู้นำแนวพุทธของหัวหน้าผู้ป่วย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความหมายประสพการณ์ภาวะผู้นำตามแนวพุทธของหัวหน้างานหรือผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างได้แก่ หัวหน้าหรือผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำที่ดี จำนวน ๑๕ คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า หัวหน้าหรือผู้ป่วยนำหลักธรรมตามพระพุทธศาสนามาใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน ใช้หลักธรรมอยู่ตลอด ทำให้มีความเอื้ออาทรต่อผู้ป่วย ญาติผู้ป่วยอย่างดี มีการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมไม่ผิดพลาด นอกจากนี้ผู้นำยังได้มีการปฏิบัติตามศีล ข้อที่ ๒ ข้อที่ ๓ โดยเจริญโยนิโสมนสิการ ทำให้ได้มาซึ่งการบำเพ็ญพรตวิหการธรรม ๔ ประการ ในการปฏิบัติงานและอยู่ร่วมกับผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยได้อย่างดี

การปฏิบัติตนดังกล่าว ทำให้ผู้นำมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ จำนวน ๗ ประการคือ ๑)การศึกษาศีล ๒)ตั้งมั่นอยู่ในความยุติธรรม ๓)มีการสำรวจตัวเอง ๔)ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ๕)พัฒนาตนเอง ๖)มองคนอื่นในแง่ดี และ๗) รู้จักอดทน

^{๕๕}นิภา คำไรรวรรณและคณะ,ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับการสร้างแรงจูงใจ และการสร้างแรงจูงใจ ของหัวหน้าผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก,รายงานการวิจัย, (๒๕๕๔),หน้า ๗๐.

^{๕๖}นิตยา ปรีชายุทธและคณะ,ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสพการณ์ภาวะผู้นำแนวพุทธของหัวหน้าผู้ป่วย,รายงานวิจัย ,คณะพยาบาลศาสตร์, จะฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ,(๒๕๕๑),หน้า ๖๒.

สมศรี ทาทานและคณะ^{๕๗} ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทักษะปฏิบัติการพยาบาลและทัศนคติต่อวิชาชีพตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาลที่ขึ้นฝึกปฏิบัติการครั้งแรก วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทักษะปฏิบัติการพยาบาลและทัศนคติต่อวิชาชีพตามการรับรู้และความสัมพันธ์ระหว่างทักษะกับการปฏิบัติการพยาบาล ของนักศึกษาพยาบาลที่ขึ้นฝึกภาคปฏิบัติครั้งแรก กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิต รุ่นที่ ๑๘ จำนวน ๑๕๖ คน พบว่า ปัจจัยโดยรวมมีผลต่อทักษะ ปฏิบัติการของพยาบาล อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ ๕๔.๖) ปัจจัยการสอนทางทฤษฎี (ร้อยละ ๖๒.๔๐) ด้านการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ (ร้อยละ ๕๖.๗๐) ด้านพัฒนาการเรียนการสอนวิชาหลักและเทคนิคการพยาบาล (ร้อยละ ๖๐.๗๐) ด้านอาจารย์ผู้สอนภาคปฏิบัติ (ร้อยละ ๕๐.๔๐) ความพร้อมในการฝึกภาคปฏิบัติ (ร้อยละ ๕๓.๒๐) มีผลต่อทักษะปฏิบัติการพยาบาล (ร้อยละ ๕๗.๔๐) อาจารย์ผู้สอนภาคปฏิบัติ (ร้อยละ ๕๖.๐๐) ปัจจัยทุกด้านมีผลต่อทัศนคติต่อวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

น้ำลิน เทียมแก้ว^{๕๘} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างได้แก่บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สายวิชาการและสายสนับสนุน จำนวน ๓๕๔ คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ ความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรห้องสมุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ ด้านบุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ ด้านประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕

เทพศักดิ์ บุญรัตน์^{๕๙} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปสู่การปฏิบัติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างประสิทธิผล การเปรียบเทียบอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ระดับประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่

^{๕๗} สมศรี ทาทานและคณะ, ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทักษะปฏิบัติการพยาบาลและทัศนคติต่อวิชาชีพตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาลที่ขึ้นฝึกปฏิบัติการครั้งแรก วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา, รายงานการวิจัย วิทยาลัยบรมราชชนนี พะเยา, สถาบันบรมพระราชนก, กระทรวงสาธารณสุข, (๒๕๕๒), หน้า ๓๕.

^{๕๘} น้ำลิน เทียมแก้ว, ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม, รายงานการวิจัย, สำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม(๒๕๕๖), หน้า ๕๗.

^{๕๙} เทพศักดิ์ บุญรัตน์, ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปสู่การปฏิบัติ, คุุณิพนธ์สาขาวิชาพัฒนาสังคม, (บัณฑิตวิทยา : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๖), หน้า ๔๖.

ประชาชนไปปฏิบัติเมื่อเปรียบเทียบระหว่างงานต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การเสนอแนะเพื่อการพัฒนาแนวทางและกลยุทธ์ต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติให้เกิดผลในอนาคต กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน จำนวน ๓๕๖ คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามพบว่า ตัวแปร ๔ ด้าน สามารถอธิบาย ประสิทธิภาพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

๒.๗ สรุปผลการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีของนักศึกษา ปัจจัยเกี่ยวกับการรู้จักตนเองและผู้อื่น โดยภาพรวม อยู่ในระดับ ดี แสดงถึงความเอื้ออาทรมีความสำคัญต่อการให้บริการอย่างมาก

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับการสร้างแรงจูงใจ และการสร้างแรงจูงใจของหัวหน้าผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ พบผลว่า ผู้นำแบบบุกรุก อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๘ ผู้นำแบบนักพัฒนา อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔ ผู้แบบนทิมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ ผู้แบบขี้อริเยียบนนำอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับประสบการณ์ภาวะผู้นำแนวพุทธของหัวหน้าผู้ป่วย ทำให้ผู้นำมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ จำนวน ๗ ประการคือ ๑)การศึกษาศีล ๒)ตั้งมั่นอยู่ในความยุติธรรม ๓)มีการสำรวมตัวเอง ๔)ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ๕)พัฒนาตนเอง ๖)มองคนอื่นในแง่ดี และ๗)รู้จักอดทน

ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทักษะปฏิบัติการพยาบาลและทัศนคติต่อวิชาชีพตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาลที่ขึ้นฝึกปฏิบัติครั้งแรก ทำให้ทราบถึงปัจจัยโดยรวมมีผลต่อทักษะ ปฏิบัติการของพยาบาลอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ ๕๔.๖) ปัจจัยการสอนทางทฤษฎี (ร้อยละ ๖๒.๔๐) ด้านการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ (ร้อยละ ๕๖.๗๐)ด้านพัฒนาการเรียนการสอนวิชาหลักและเทคนิคการพยาบาล (ร้อยละ ๖๐.๓๐) ด้านอาจารย์ผู้สอนภาคปฏิบัติ (ร้อยละ ๕๐.๔๐) ความพร้อมในการฝึกภาคปฏิบัติ (ร้อยละ ๕๓.๒๐) มีผลต่อทักษะปฏิบัติการพยาบาล (ร้อยละ ๕๗.๔๐) อาจารย์ผู้สอนภาคปฏิบัติ (ร้อยละ ๕๖.๐๐) ปัจจัยทุกด้านมีผลต่อทัศนคติต่อวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ ได้พบผลการให้บริการ ๕ ด้าน พบผลว่าภาพรวมอยู่ระดับ มากที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปสู่การปฏิบัติ พบผลว่า การมีทักษะ มีผลต่อทักษะปฏิบัติการวิชาชีพพยาบาล

สรุปจากงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ได้แก่การมีพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของนักศึกษาพยาบาลเป็นผลต่อการสนองความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในการสถานพยาบาล แรงจูงใจในปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะไปสู่การมีประสิทธิภาพการทำงานเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและเชิงคุณภาพ วิเคราะห์เชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพลักษณะการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดย สถิติพรรณนา สถิติอนุมาน และประมวลผลจากข้อมูลสัมภาษณ์

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพลักษณะการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา สถิติเชิงอนุมานและประมวลผลจากข้อมูลสัมภาษณ์

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่นักวิชาชีพพยาบาลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๒,๐๐๐ คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในเชิงปริมาณ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักวิชาชีพพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคิดเป็นร้อยละ ๑๐ ของจำนวนประชากร จำนวน ๒,๐๐๐ คน เท่ากับ ๒๐๐ คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สัมภาษณ์เชิงลึก เป็นกลุ่มเดิม จำนวน ๑๐ คน

ตามตารางที่ ๓.๑

ตารางที่ ๓.๑ จำนวนนักวิชาชีพพยาบาล และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ที่	โรงพยาบาล	จำนวนนักวิชาชีพ พยาบาล (คน)	กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๒๐ ของจำนวนนักวิชาชีพ พยาบาล
๑.	ศิริราชพยาบาล	๑๐๐	๒๐
๒.	วชิรพยาบาล	๑๐๐	๒๐
๓.	โรงพยาบาลบางปะกอก	๑๐๐	๒๐
๔.	โรงพยาบาลธนบุรี	๑๐๐	๒๐
๕.	โรงพยาบาลเด็ก	๑๐๐	๒๐
๖.	โรงพยาบาลบางไผ่	๑๐๐	๒๐
๗.	โรงพยาบาลพญาไท๓	๑๐๐	๒๐
๘.	โรงพยาบาลราชบุรณะ	๑๐๐	๒๐
๙.	โรงพยาบาลวิชัยเวช	๑๐๐	๒๐
๑๐.	โรงพยาบาลนวมินทร์	๑๐๐	๒๐
	รวม	๑,๐๐๐	๒๐๐

๓.๒ วิธีการสร้างเครื่องมือการวิจัย

๓.๓.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยได้ยึดถือตามกรอบแนวคิดในการวิจัยออกเป็นคำถามแล้วได้นำไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญและขอความเห็นชอบเกี่ยวกับความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์และความเที่ยงตรงในเนื้อหา

ส่วนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ตำแหน่งการทำงาน และการนับถือศาสนา

ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการยอมรับจริยธรรม ประกอบด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับฝึกรอบรมจริยธรรม การยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา การยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงาน และการยอมรับพัฒนาตนตามหลักธรรมพระพุทธศาสนา

ส่วนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาล ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ด้านการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เครื่องมือจำนวน ๓ ส่วน โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ยและกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้คือ

เกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนน ผู้ศึกษาวิจัยได้ให้คะแนนตามค่าเฉลี่ยเพื่อกำหนดในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

จริงที่สุด	มีค่าเท่ากับ	๔.๕๐-๕.๐๐
จริง	มีค่าเท่ากับ	๓.๕๐-๔.๔๕
ไม่แน่ใจ	มีค่าเท่ากับ	๒.๕๐-๓.๔๕
ไม่จริง	มีค่าเท่ากับ	๑.๕๐-๒.๔๕
ไม่จริงที่สุด	มีค่าเท่ากับ	๑.๐๐-๑.๔๕

๓.๓.๒ คุณภาพเครื่องมือ

เมื่อผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้วก่อนที่จะนำเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำไปทดสอบ (Pre-test) ตามขั้นตอนดังนี้

ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pre-Fest) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ ตัวอย่าง นำไปทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา (Alpha) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับจริยธรรม โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นเท่ากับ การยอมรับฝึกรอบมจริยธรรม มีความเชื่อมั่นเท่ากับ การยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มีความเชื่อมั่นเท่ากับ การยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงาน มีความเชื่อมั่นเท่ากับ การมีประสบการณ์การรับรู้หลักธรรมพระพุทธศาสนา มีความเชื่อมั่นเท่ากับ

แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพอพยาบาล โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นเท่ากับ ด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ ด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ และด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ

๓.๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

แนวคำถามที่ใช้สนทนาสัมภาษณ์เชิงลึกแก่ตัวแทนของนักวิชาชีพอพยาบาล จำนวน ๑๐ ตามขั้นตอน ดังนี้

๑) ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับเพศของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับระดับการศึกษาเพศของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับเงินเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักธรรมของศาสนา

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับประการณ์การทำงาน.....

๒)ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการยอมรับจริยธรรม

-การยอมรับฝีกอบรมจริยธรรม

.....

-การยอมรับฝีกอบรมจริยธรรม

.....

- การยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

.....

- การยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงาน

.....

-การมีประสบการณ์การรับรู้หลักธรรมพระพุทธศาสนา

.....

๓)ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาล

ด้านประสิทธิผลการให้บริการ

.....

ด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาล
วิชาชีพ

.....

ด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ

.....

ด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ

.....

๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๓.๔.๑ ออกหนังสือแนะนำโครงการวิจัยถึงผู้บริหารสถานพยาบาลที่กำหนด

๓.๔.๒ แนะนำตัวแจ้งวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการวิจัย เพื่อขอความร่วมมือผู้บริหารสถานพยาบาล

๓.๔.๓ แนะนำตัวแจ้งวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการวิจัย เพื่อขอความร่วมมือจากบุคลากรวิชาชีพพยาบาล

๓.๔.๔ รวบรวมข้อมูลโดยการเข้าพบกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๕๘ – กันยายน ๒๕๕๙

๓.๔.๕ การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Interview) ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐ ตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้^๑

๑) กำหนดวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

๒) กำหนดตัวแทนของกลุ่มวิชาชีพพยาบาล ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับเกี่ยวกับตำแหน่งงาน ภาระงาน และระยะเวลาในการทำงาน

๓) สัมภาษณ์ถึงปัจจัยการปฏิบัติเกี่ยวกับการยอมรับจริยธรรมทางศาสนา

๔) สัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับจริยธรรม

๕) สัมภาษณ์ถึงปัญหาการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาล

๖) สัมภาษณ์ถึงผลกระทบเชิงบวกการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาล

๗) สัมภาษณ์ถึงการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาล

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เป็นหลัก โดยดำเนินการขั้นแรก คือ นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ จำนวน ๒๐๐ ชุด นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ (Editing) แล้วดำเนินการลงรหัสตามคู่มือการลงรหัส (Code Book) หลังจากนั้นได้มีการตรวจสอบแบบสำรวจเพื่อความถูกต้องอีก ๑ ครั้ง แล้วจึงดำเนินการถ่ายรหัสทั้งหลายลงในแบบฟอร์มถ่ายข้อมูล (Transfer Sheet) บรรจุข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์ส่วนประกอบของข้อมูลเป็นการ

^๑ วีรสิทธิ์ สิทธิไธโร และ โยธิน, แสงดีการสนทนากลุ่ม : เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ, สมาคมวิจัยเชิงคุณภาพ, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์), ๒๕๓๖, หน้าที่ ๑๑.

วิเคราะห์คุณสมบัติของส่วนประกอบของข้อมูลแต่ละชุด แล้วนำคุณสมบัติของส่วนประกอบของข้อมูล มาเปรียบเทียบเพื่อหาลักษณะร่วมที่เหมือนกันและแตกต่างกัน หลังจากนั้นจึงทำการสรุปบรรยายให้เห็นถึงความหมายของข้อมูลเหล่านั้น โดยการวิเคราะห์ส่วนประกอบจะกระทำได้ดีก็ต่อเมื่อมีข้อมูลตั้งแต่สองชุดขึ้นไป แต่ไม่ควรมากเกินไป^๒

๓.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้นผู้วิจัยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยการใช้การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เสนอข้อมูล ดังนี้

๓.๖.๑ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard division) ได้แก่ตัวแปรต่อไปนี้ ปัจจัยด้านการยอมรับจริยธรรม ประกอบด้วย ๑) การยอมรับฝึกรูปธรรมจริยธรรม ๒) การยอมรับศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนา ๓) การยอมรับประยุกต์ใช้หลักสูตรเข้ากับการทำงาน และ ๔) การยอมรับพัฒนาตนตามหลักสูตรพระพุทธศาสนา

ส่วนการหาค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาล ประกอบด้วย ด้านประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ด้านการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

๓.๖.๒ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อหาค่า t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ตำแหน่งการทำงาน และการนับถือศาสนา กับกรรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาล ๔ ด้าน จะทดสอบความแตกต่างโดยใช้ วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least Square Difference: LSD)

สำหรับนัยสำคัญสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ ๐.๐๕

^๒ศุภางค์ จันทวานิช, การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ,(กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,๒๕๕๓),หน้าที่ ๑๐๐.

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ๑) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ๒) ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการยอมรับ ๓) แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาล และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสถิติทดสอบ t-test F-test เพื่อเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการปลูกข้าวอินทรีย์ มีรายละเอียด ดังนี้

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลตามรายละเอียด ดังนี้

๔.๑.๑ ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างตามปัจจัยเกี่ยวกับเพศ ได้แก่

ตารางที่ ๔.๑

จำนวนและค่าร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามปัจจัยด้านเพศ

เพศ	จำนวนและร้อยละ	
	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๘	๔๕.๐๐
หญิง	๑๐๒	๕๑.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พยาบาลวิชาชีพตามปัจจัยด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ เพศหญิง จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐

ตารางที่ ๔.๒

จำนวนและค่าร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามปัจจัยด้านอายุ

อายุ	จำนวนและร้อยละ	
	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ๒๕ ปี	๑๐	๕.๐๐
ระหว่าง ๒๕-๓๐ ปี	๒๑	๑๐.๕๐
ระหว่าง ๓๑-๓๕ ปี	๕๖	๔๘.๐๐
สูงกว่า ๓๕ ปี	๓๓	๓๖.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พยาบาลวิชาชีพตามปัจจัยด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ ระหว่าง ๓๑-๓๕ ปี จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ รองลงมามีอายุ สูงกว่า ๓๕ ปี จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐ มีอายุระหว่าง ๒๕-๓๐ ปี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๐ และมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ ๒๕ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

ตารางที่ ๔.๓

จำนวนและค่าร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามปัจจัยด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนและร้อยละ	
	จำนวน	ร้อยละ
โสด	๘๕	๔๒.๕๐
สมรส	๑๑๕	๕๗.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๓ พยาบาลวิชาชีพตามปัจจัยด้านสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน ๑๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ รองลงมีสถานภาพเป็นโสด จำนวน ๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐

ตารางที่ ๔.๔

จำนวนและค่าร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนและร้อยละ	
	จำนวน	ร้อยละ
อนุปริญญา	๑๘	๙.๐๐
ปริญญาตรี	๑๒๗	๖๓.๕๐
ปริญญาโท	๕๕	๒๗.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๔ พยาบาลวิชาชีพตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ และมีระดับการศึกษานุปริญญา จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐

ตารางที่ ๔.๕

จำนวนและค่าร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามปัจจัยด้านระดับเงินเดือน

ระดับเงินเดือน	จำนวนและร้อยละ	
	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๑	๕.๕๐
ระหว่าง ๑๕,๐๐๐-๒๐,๐๐๐ บาท	๔๘	๒๔.๐๐
ระหว่าง ๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๖๘	๓๔.๐๐
สูงกว่า ๒๕,๐๐๐ บาท	๗๓	๓๖.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๕ พยาบาลวิชาชีพตามปัจจัยด้านระดับเงินเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีเงินเดือนสูงกว่า ๒๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐ รองลงมามีเงินเดือน ระหว่าง ๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ มีเงินเดือน ระหว่าง ๑๕,๐๐๐-๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และมีเงินเดือน ต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐

ตารางที่ ๔.๖

จำนวนและค่าร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวนและร้อยละ	
	จำนวน	ร้อยละ
เป็นผู้บริหาร	๒๖	๑๓.๐๐
พยาบาลวิชาชีพ	๑๑๘	๕๕.๐๐
ผู้ช่วยพยาบาล	๓๖	๑๘.๐๐
เจ้าหน้าที่อื่นๆ	๒๐	๑๐.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๖ พยาบาลวิชาชีพตามปัจจัยด้านระดับเงินเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ รองลงมาเป็นผู้ช่วยพยาบาล จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ เป็นผู้บริหาร จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ และเจ้าหน้าที่อื่นๆ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๗

จำนวนและค่าร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามปัจจัยด้านการนับถือศาสนา

นับถือศาสนา	จำนวนและร้อยละ	
	จำนวน	ร้อยละ
พุทธ	๒๕	๖๒.๕๐
อิสลาม	๔๕	๒๓.๐๐
คริสต์	๑๕	๗.๕๐
ศาสนาอื่น ๆ	๑๕	๗.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๗ พยาบาลวิชาชีพตามปัจจัยด้านการนับถือศาสนาส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ นับถือศาสนาคริสต์ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ และศาสนาอื่น ๆ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐

๔.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนา ของกลุ่มตัวอย่าง คือพยาบาลวิชาชีพ จำนวน ๒๐๐ คน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา ได้แก่ ๑)การยอมรับฝึกรูปธรรมจริยธรรม ๒)การยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ๓)การยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงาน และ ๔) การยอมรับพัฒนาตนตามหลักธรรมพระพุทธศาสนา ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๘

ระดับปัจจัยการปฏิบัติเกี่ยวกับการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนาโดยภาพรวม

ข้อที่	ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ยและร้อยละ		ระดับ ปัญหา
		\bar{X}	% \bar{X}	
๑	การยอมรับฝึกรูปธรรมจริยธรรม	๔.๒๖	๘๕.๒๐	มาก
๒	การยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา	๔.๓๒	๘๖.๔๐	มาก
๓	การยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงาน	๔.๑๘	๘๓.๖๐	มาก
๔	การมีประสบการณ์การรับรู้หลักธรรม พระพุทธศาสนา	๔.๑๘	๘๓.๖๐	มาก
	รวม	๔.๒๕	๘๕.๐๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนา โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๕.๐๗ เมื่อพิจารณาปัจจัยการปฏิบัติเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับฝึกรูปธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๒๐ ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๖.๔๐ ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงานอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๓.๖๐ ปัจจัยเกี่ยวกับการมีประสบการณ์การรับรู้หลักธรรมพระพุทธศาสนา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๓.๖๐

ตารางที่ ๔.๕
ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับฝึกรวมจริยธรรม

ข้อที่	ข้อความ	ค่าเฉลี่ยและร้อยละ		ระดับความคิดเห็น
		\bar{X}	% \bar{X}	
๑	การฝึกรวมหลักจริยธรรมเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความรู้	๔.๑๒	๘๒.๔๐	มาก
๒	การฝึกรวมหลักจริยธรรมสร้างประสบการณ์ด้านความรู้	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก
๓	การฝึกรวมจริยธรรมเป็นสร้างประสบการณ์ด้านอารมณ์	๔.๐๔	๘๐.๘๐	มาก
๔	การฝึกรวมจริยธรรมเป็นแนวทางการปรับปรุงอารมณ์	๔.๖๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๕	ได้รับรูปแบบการคิดที่ดีจากการอบรมจริยธรรม	๔.๑๔	๘๒.๘๐	มาก
๖	การฝึกรวมจริยธรรมเป็นประโยชน์ด้านความสัมพันธ์ต่อสังคมรอบข้าง	๔.๐๒	๘๐.๔๐	มาก
๗	การฝึกรวมจริยธรรมเป็นทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน	๔.๔๕	๘๙.๐๐	มาก
๘	การฝึกรวมจริยธรรมส่งผลให้เกิดภาวะผู้นำ	๔.๕๒	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๙	การฝึกรวมจริยธรรมส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา	๔.๕๖	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๑๐	การฝึกรวมจริยธรรมส่งผลให้มีทักษะในการรับรู้ประสบการณ์กว้างออกไปจากเดิม	๔.๐๒	๘๐.๔๐	มาก
	รวม	๔.๒๖	๘๕.๒๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเป็นต่อปัจจัยการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนา เกี่ยวกับการรับการฝึกรวมจริยธรรม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การฝึกรวมจริยธรรมเป็นแนวทางการปรับปรุงอารมณ์อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๙๒.๐๐ การฝึกรวมจริยธรรมส่งผลให้เกิดภาวะผู้นำอยู่ในระดับ มากที่สุด

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๕๐.๔๐ การฝึกอบรมจริยธรรมส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๕๑.๒๐ การฝึกอบรมหลักจริยธรรมเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความรู้ อยู่ในระดับ ๔.๑๒ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๒.๔๐ การฝึกอบรมหลักจริยธรรมสร้างประสบการณ์ด้านความรู้ อยู่ในระดับ ๔.๑๐ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๒.๐๐ การฝึกอบรมจริยธรรมเป็นสร้างประสบการณ์ด้านอารมณ์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๐.๘๐ ได้รับรูปแบบการคิดที่ดีจากการอบรมจริยธรรม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๒.๘๐ การฝึกอบรมจริยธรรมเป็นประโยชน์ด้านความสัมพันธ์ต่อสังคมรอบข้าง อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๐.๔๐ การฝึกอบรมจริยธรรมเป็นทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๘๐ การฝึกอบรมจริยธรรมส่งผลให้มีทักษะในการรับรู้ประสบการณ์กว้างออกไปจากเดิม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๐.๔๐

ตารางที่ ๔.๑๐

ระดับการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา
เกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

ข้อที่	ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ยและร้อยละ		ระดับความคิดเห็น
		\bar{X}	% \bar{X}	
๑	มีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาจิตใจ	๔.๖๒	๘๒.๔๐	มากที่สุด
๒	มีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาพัฒนาจิตบริการ	๔.๑๓	๘๓.๔๐	มาก
๓	การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้มีความรู้ ถึงพฤติกรรมที่หลากหลาย	๔.๐๔	๘๐.๘๐	มาก
๔	การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเรียนรู้เรื่องอารมณ์บุคคลทั่วไปรอบข้าง	๔.๖๑	๘๒.๒๐	มากที่สุด
๕	การศึกษาหลักธรรมเป็นพื้นฐานการรับรู้แนวคิดของพระพุทธศาสนา	๔.๓๒	๘๖.๔๐	มาก

ตารางที่ ๔.๑๐

ระดับการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา
เกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ยและร้อยละ		ระดับความคิดเห็น
		\bar{X}	% \bar{X}	
๖	มีการเรียนรู้ธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้เข้าใจ อารมณ์ของตนเอง	๔.๔๖	๘๕.๒๐	มาก
๗	การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้มี ความรู้เรื่องการทำสมาธิในการทำงาน	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๘	การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้มี โอกาสรับรู้ทางออกของปัญหาการทำงาน	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก
๙	การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้ เรียนรู้การพัฒนาจิตวิญญาณของการเสียดสละ	๔.๒๘	๘๕.๖๐	มาก
๑๐	การเรียนรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้ เรียนรู้จริยธรรมประเมินตนเองการคุ้มค่าในการ ทำงาน	๔.๐๕	๘๑.๐๐	มาก
	รวม	๔.๓๒	๘๖.๔๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนา เกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๖.๕๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จากข้อความที่ว่า มีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาจิตใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๙๒.๔๐ การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้มีความรู้เรื่องการทำสมาธิในการทำงานอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๙๑.๐๐ การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเรียนรู้เรื่องอารมณ์บุคคลทั่วไปรอบข้างอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๙๒.๒๐ มีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาพัฒนาจิตบริการอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๓.๔๐ การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้มีความรู้ ถึงพฤติกรรมที่หลากหลายอยู่ในระดับ มาก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๐.๘๐ การศึกษาหลักธรรมเป็นพื้นฐานการรับรู้แนวคิดของพระพุทธศาสนาอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๖.๔๐ มีการเรียนรู้ธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้เข้าใจอารมณ์ของตนเองอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๙.๒๐ การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้มีโอกาสรับรู้ทางออกของปัญหาการทำงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๒.๐๐ การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้เรียนรู้การพัฒนาจิตวิญญาณของการเสียสละ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๖๐ การเรียนรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้เรียนรู้จริยธรรมประเมินตนเองการคุ้มค่าในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๑.๐๐

ตารางที่ ๔.๑๑

ระดับการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา
เกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ค่าเฉลี่ยและร้อยละ		ระดับความคิดเห็น
		\bar{X}	$\% \bar{X}$	
๑	สามารถประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในพัฒนาการทำงาน	๓.๘๘	๗๗.๖๐	มาก
๒	มีการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก
๓	มีการสร้างฐานความรู้ที่สอดคล้องกับภาระงานที่ปฏิบัติอยู่	๔.๐๕	๘๑.๐๐	มาก
๔	มีการประยุกต์หลักธรรมให้สอดคล้องกับความหลากหลายในเชื่อของผู้เข้ารับบริการ	๔.๕๖	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๕	มีการประยุกต์หลักธรรมเพื่อสร้างแนวทางการในเชิงวิทยาศาสตร์	๔.๑๕	๘๓.๐๐	มาก
๖	มีการประยุกต์หลักธรรมเข้ากับฐานการใช้เหตุผลเชิงธรรม	๔.๕๖	๙๑.๒๐	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๑๑

ระดับการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา
 เกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงาน (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	ค่าเฉลี่ยและร้อยละ		ระดับความคิดเห็น
		\bar{X}	% \bar{X}	
๓	มีการประยุกต์หลักธรรมในการพัฒนาจิตใจให้เกิดความมั่นคงของการจดจำ	๔.๑๖	๘๓.๒๐	มาก
๘	มีการประยุกต์หลักธรรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก
๕	มีการประยุกต์หลักธรรมเพื่อให้รู้คุณค่าของการทำงาน	๔.๑๔	๘๒.๘๐	มาก
๑๐	มีการประยุกต์หลักธรรมในการพัฒนาจริยธรรมมารับผิดชอบ	๔.๐๔	๘๐.๘๐	มาก
	รวม	๔.๑๘	๘๓.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเป็นการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๓.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จากข้อความที่ว่า มีการประยุกต์หลักธรรมให้สอดคล้องกับความหลากหลายในความเชื่อของผู้เข้ารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๙.๐๐ มีการประยุกต์หลักธรรมเข้ากับฐานการใช้เหตุผลเชิงธรรม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๙.๒๐ สามารถประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการพัฒนาการทำงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗๗.๖๐ มีการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาสร้างประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๒.๐๐ มีการสร้างฐานความรู้ที่สอดคล้องกับภาระงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๑.๐๐ มีการประยุกต์หลักธรรมเพื่อสร้างแนวทางในการในเชิงวิทยาศาสตร์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๓.๐๐ มีการประยุกต์หลักธรรมในการพัฒนาจิตใจให้เกิดความมั่นคงของการจดจำอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๓.๒๐ มีการประยุกต์หลักธรรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๒.๐๐ มีการประยุกต์หลักธรรม

เพื่อให้รู้คุณค่าของการทำงานอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๒.๘๐ มีการประยุกต์หลักธรรมในการพัฒนาจริยธรรมการรับผิดชอบอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๐.๘๐

ตารางที่ ๔.๑๒

ระดับการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา เกี่ยวกับการมีประสบการณ์การรับรู้หลักธรรมพระพุทธศาสนา

ข้อที่	ข้อความ	ค่าเฉลี่ยและร้อยละ		ระดับความคิดเห็น
		\bar{X}	$\% \bar{X}$	
๑	มีการเข้าร่วมพิธีกรรมทางพระพุทธศาสนาโดยการฟังพระเทศน์	๔.๑๓	๘๒.๖๐	มาก
๒	มีประสบการณ์เรื่องการปฏิบัติธรรมในโครงการต่างๆ นอกสถานที่ทำงานจัดขึ้น	๔.๐๘	๘๑.๖๐	มาก
๓	มีประสบการณ์ในการศึกษาหลักธรรมทางเอกสารธรรมะ	๔.๓๓	๘๗.๔๐	มาก
๔	มีประสบการณ์ในการประยุกต์หลักธรรมในการทำงานด้านพยาบาล	๔.๑๒	๘๐.๔๐	มาก
๕	มีประสบการณ์ในการฝึกอบรมด้านธรรมะจากสถานที่ทำงานจัดขึ้น	๔.๒๐	๘๔.๐๐	มาก
๖	มีประสบการณ์ในการรับรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาจากกลุ่มเพื่อน	๔.๑๕	๘๓.๐๐	มาก
	รวม	๔.๑๘	๘๓.๑๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเป็นต่อการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาเกี่ยวกับการมีประสบการณ์การรับรู้หลักธรรมพระพุทธศาสนา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๓.๑๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จากข้อความที่ว่า มีการเข้าร่วมพิธีกรรมทางพระพุทธศาสนาโดยการฟังพระเทศน์อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๒.๖๐ จากข้อความที่ว่า มีประสบการณ์เรื่องการปฏิบัติธรรมในโครงการต่างๆ นอกสถานที่ทำงานจัดขึ้นอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๑.๖๐ จากข้อความที่ว่า มีประสบการณ์ในการศึกษาหลักธรรมทาง

เอกสารธรรมะอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๗.๔๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีประสบการณ์ในการประยุกต์หลักธรรมในการทำงานด้านพยาบาลอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๐.๔๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีประสบการณ์ในการฝึกอบรมด้านธรรมะจากสถานที่ทำงานจัดขึ้นอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๔.๐๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีประสบการณ์ในการรับรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาจากกลุ่มเพื่อน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๓.๐๐

๔.๓ ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเห็นประสิทธิภาพการบริการ ได้แก่ ด้านประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ด้านการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๓

ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ โดยภาพรวม

ข้อที่	ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ยและร้อยละ		ระดับ ปัญหา
		\bar{X}	$\% \bar{X}$	
๑	ด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ	๔.๒๘	๘๕.๖๐	มาก
๒	ด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ	๔.๔๕	๘๙.๐๐	มาก
๓	ด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ	๔.๒๕	๘๕.๘๐	มาก
	รวม	๔.๓๔	๘๖.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๖๐ ด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ด้านการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับ มาก มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๕.๘๐ ด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๖.๐๐

ตารางที่ ๔.๑๔

ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ
ด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ

ข้อที่	ข้อความ	ค่าเฉลี่ยและร้อยละ		ระดับปัญหา
		\bar{X}	% \bar{X}	
๑	มีความสนใจในหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๒	มีการรับรู้ถึงความจำเป็นในการใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาต่อการทำงานวิชาชีพพยาบาล	๔.๒๘	๘๕.๖๐	มาก
๓	มีการรับรู้คุณค่าของหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาว่าเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ	๔.๔๑	๘๘.๒๐	มาก
๔	มีการรับรู้ถึงพฤติกรรมการเสียดสีเพื่อส่วนรวมมีผลมาจากมีคุณธรรมทางพระพุทธศาสนา	๔.๓๖	๘๗.๒๐	มาก
๕	มีการรับรู้ว่าการไม่กระทำความผิดต่อหน้าที่ เพราะกลัวการผิดหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา	๔.๒๑	๘๔.๒๐	มาก
๖	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติหน้าที่อย่างเที่ยงตรง เป็นการปฏิบัติธรรมทางพระพุทธศาสนา	๔.๑๑	๘๒.๒๐	มาก
๗	มีการรับรู้ถึงการนำหลักคำสอนของพระพุทธศาสนา มีใช้ในการให้บริการแก่เข้ารับบริการ	๔.๑๘	๘๓.๖๐	มาก
๘	มีการรับรู้ถึงการนำหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนา มาใช้เป็นคติธรรมในชีวิตประจำวัน	๔.๒๕	๘๕.๘๐	มาก
๙	ต้องการรับรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการเป็นคติเตือนใจในเวลามีปัญหาการทำงาน	๔.๑๒	๘๒.๔๐	มาก
๑๐	ต้องการรับรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อปฏิบัติสมาธิเมื่อมีเวลาว่าง	๔.๒๕	๘๕.๐๐	มาก
	รวม	๔.๒๘	๘๕.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเป็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จากข้อคำถามที่มีความสนใจในหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๙๑.๐๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการรับรู้ถึงความจำเป็นในการใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาต่อการทำงานวิชาชีพพยาบาลอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๖๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการรับรู้คุณค่าของหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาว่าเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๘.๒๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการรับรู้ถึงพฤติกรรมการเสียสละเพื่อส่วนรวมมีผลมาจากมีคุณธรรมทางพระพุทธศาสนา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๗.๒๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการรับรู้ว่าการไม่กระทำความผิดต่อหน้าที่ เพราะกลัวการผิดหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๔.๒๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติหน้าที่อย่างเที่ยงตรง เป็นการปฏิบัติธรรมทางพระพุทธศาสนา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๒.๒๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการรับรู้ถึงการนำหลักคำสอนของพระพุทธศาสนามาใช้ในการให้บริการแก่เข้ารับบริการ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๓.๖๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการรับรู้ถึงการนำหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนาไปใช้เป็นคติธรรมในชีวิตประจำวัน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๘๐ จากข้อคำถามที่ว่า ต้องการรับรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการเป็นคติเตือนใจในเวลามีปัญหาการทำงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๒.๔๐ จากข้อคำถามที่ว่า ต้องการรับรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อปฏิบัติสมาธิเมื่อมีเวลาว่าง อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๐๐

ตารางที่ ๔.๑๕

ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ
ด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ

ข้อที่	ข้อความ	ค่าเฉลี่ยและร้อยละ		ระดับ ปัญหา
		\bar{X}	% \bar{X}	
๑	มีการแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้เข้ารับ บริการในฐานะผู้มีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ	๔.๕๒	๘๐.๔๐	มากที่สุด
๒	มีการให้กำลังใจแก่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย	๔.๔๕	๘๕.๐๐	มาก
๓	มีการสร้างความเป็นกันเองแก่ผู้เข้ารับบริการ	๔.๕๓	๘๐.๖๐	มากที่สุด
๔	มีการใช้ภาษาสุภาพแก่ผู้เข้ารับบริการ	๔.๕๔	๘๐.๘๐	มากที่สุด
๕	มีการให้บริการที่ดีต่อผู้เข้ารับบริการ	๔.๖๘	๘๓.๖๐	มากที่สุด
๖	มีการให้คำปรึกษาปัญหาแก่ผู้เข้ารับบริการ	๔.๒๕	๘๕.๐๐	มาก
๗	มีการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลการเข้ารับ บริการ	๔.๓๔	๘๖.๘๐	มาก
๘	มีการให้คำแนะนำเรื่องสุขภาพแก่ผู้เข้ารับบริการ	๔.๒๘	๘๕.๖๐	มาก
๙	มีการแสดงออกทางกายอย่างสุภาพและเป็นมิตรต่อผู้ เข้ารับบริการ	๔.๕๔	๘๐.๘๐	มากที่สุด
๑๐	มีการการแสดงถึงความยินดีต่อการหายเจ็บป่วยของผู้เข้ารับ บริการ	๔.๓๔	๘๖.๘๐	มาก
	รวม	๔.๔๕	๘๕.๐๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๕.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จากข้อความที่ว่า มีการแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้เข้ารับบริการในฐานะผู้มีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๐.๔๐ จากข้อความที่ว่า มีการให้กำลังใจแก่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๐๐ จากข้อความที่ว่า มีการสร้างความเป็นกันเองแก่ผู้เข้ารับบริการอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๐.๖๐ จากข้อความที่ว่า มีการใช้ภาษาสุภาพแก่ผู้เข้า

รับบริการอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๕๐.๘๐ จากข้อ
 คำถามที่ว่า มีการให้บริการที่ดีต่อผู้เข้ารับบริการอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ
 ของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๕๓.๖๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการให้คำปรึกษาปัญหาแก่ผู้เข้ารับบริการอยู่ในระดับ มาก
 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๐๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการอำนวยความสะดวก
 สะดวกด้านข้อมูลการเข้ารับบริการอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย
 เท่ากับ ๘๖.๘๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการให้คำแนะนำเรื่องสุขภาพแก่ผู้เข้ารับบริการอยู่ในระดับ มาก มี
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๖๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการแสดงออกทาง
 กายอย่างสุภาพและเป็นมิตรต่อผู้เข้ารับบริการ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ
 ของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๕๐.๘๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการการแสดงถึงความยินดีต่อการหายเจ็บป่วยของผู้เข้ารับ
 บริการอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๖.๘๐

ตารางที่ ๔.๑๖

ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ
 ด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ

ข้อที่	ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ยและร้อยละ		ระดับ ปัญหา
		\bar{X}	% \bar{X}	
๑	มีความเร่งด่วนในการทำงานให้แล้วเสร็จภายในเวลากำหนด	๔.๕๐	๕๐.๐๐	มากที่สุด
๒	ได้ทำงานเสร็จเรียบร้อยตามงานที่ได้รับมอบหมาย	๔.๖๐	๕๒.๐๐	มากที่สุด
๓	มีการใช้ทรัพยากรที่อยู่ให้ได้รับประโยชน์	๔.๐๗	๘๑.๔๐	มาก
๔	มีการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด เท่าที่จำเป็น	๔.๕๓	๕๐.๖๐	มากที่สุด
๕	มีการบริหารกิจกรรมการทำงานให้แล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๔.๓๕	๘๗.๐๐	มาก
๖	มีการทำงานเป็นทีมเพื่อใช้ความสามารถร่วมกัน	๔.๓๕	๘๗.๘๐	มาก
๗	พยายามเร่งผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่ผู้เข้ารับบริการ	๔.๒๔	๘๔.๘๐	มาก
๘	มีการจัดระเบียบวัสดุอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบเพื่อ ประหยัดเวลาในการค้นหา	๔.๒๒	๘๔.๔๐	มาก
๙	มีการพัฒนาศักยภาพการทำงานอยู่ตลอดเวลา	๔.๒๒	๘๔.๔๐	มาก
๑๐	มีการทำงานอย่างคล่องแคล่วว่องไวทันต่อเหตุการณ์	๓.๘๓	๗๖.๖๐	มาก
	รวม	๔.๒๕	๘๕.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเป็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ ด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๕.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จากข้อคำถามที่ว่า มีความเร่งด่วนในการทำงานให้แล้วเสร็จภายในเวลาดำหนด อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๐.๐๐ จากข้อคำถามที่ว่า ได้ทำงานเสร็จเรียบร้อยตามงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๒.๐๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการใช้ทรัพยากรที่อยู่ให้ได้รับประโยชน์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๑.๔๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด เท่าที่จำเป็น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๐.๖๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการบริหารกิจกรรมการทำงานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๗.๐๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการทำงานเป็นทีมเพื่อใช้ความสามารถร่วมกัน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๗.๘๐ จากข้อคำถามที่ว่า พยายามเร่งผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่ผู้เข้ารับบริการ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๔.๘๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการจัดระเบียบวัสดุอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบเพื่อประหยัดเวลาในการค้นหา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๔.๔๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการพัฒนาศักยภาพการทำงานอยู่ตลอดเวลา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๔.๔๐ จากข้อคำถามที่ว่า มีการทำงานอย่างคล่องแคล่วว่องไวทันต่อเหตุการณ์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗๖.๖๐

๔.๔ การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ เป็นการใช้ทดสอบระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ตำแหน่งการทำงาน การนับถือศาสนา กับประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพตามรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ พยาบาลวิชาชีพมีเพศต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๖

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างเพศกับประสิทธิผลการให้บริการ

เพศ	จำนวน (คน)	\bar{X}	S.D.	t.	Sig.
หญิง	๑๐๒	๔.๒๔	๐.๒๘	-๐.๔๔๘	๐.๕๑๕
ชาย	๕๘	๔.๒๓	๐.๒๖		
รวม		๔.๒๔	๐.๒๗		

จากตารางที่ ๔.๑๖ จากวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม จำแนกตามกลุ่มเพศ ประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า เพศ หญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ และเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ เมื่อเปรียบเทียบ โดยค่าเฉลี่ย ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แสดงปัจจัยเกี่ยวกับเพศไม่อิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ

สมมติฐานที่ ๒ พยาบาลวิชาชีพมีสถานภาพต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๗

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างสถานภาพสมรสกับประสิทธิผลการให้บริการ

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	\bar{X}	S.D.	t.	Sig.
โสด	๘๕	๔.๒๔	๐.๒๖	๐.๖๘๕	๐.๑๑๑
สมรส	๑๑๕	๔.๕๑	๐.๒๘		
รวม	๒๐๐	๔.๕๘	๐.๒๗		

จากตารางที่ ๔.๑๗ จากวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม จำแนกตามกลุ่ม

สถานภาพสมรสกับประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ และสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ เมื่อเปรียบเทียบโดยค่าเฉลี่ย ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แสดง ปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพสมรสไม่อิทธิพลต่อ ประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ

สมมติฐานที่ ๓ พยาบาลวิชาชีพมีอายุต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๕

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างอายุกับประสิทธิผลการให้บริการ

อายุ	N. (คน)	\bar{X}	S.D.
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๑๐	๔.๓๑	๐.๓๑
ระหว่าง ๒๕-๓๐ ปี	๒๑	๔.๕๑	๐.๒๔
ระหว่าง ๓๑-๓๕ ปี	๕๖	๔.๒๖	๐.๒๓
สูงกว่า ๓๕ ปี	๓๓	๔.๒๒	๐.๒๘
รวม	๒๐๐	๔.๓๓	๐.๒๘

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า พยาบาลวิชาชีพ มีความคิดเป็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ จำแนกตามอายุ พบว่า ต่ำกว่า ๒๕ ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ อายุระหว่าง ๒๕-๓๐ ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ อายุระหว่าง ๓๑-๓๕ ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ และอายุสูงกว่า ๓๕ ปี ๔.๒๒ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๐

ผลวิเคราะห์ ค่าแปรปรวนปัจจัยด้านอายุกับประสิทธิผลการให้บริการ

แหล่งแปรปรวน	D.F.	Sum of Squares	Mean Square	F.	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๔	๔๘๖.๗๕๓	๑๒๒.๒๕๑	๑.๔๒๓	๐.๒๓๓
ภายในกลุ่ม	๑๕๖	๒๒๓๕๑.๒๔๒	๑๔๔.๐๓๓		
รวม	๒๐๐	๒๒๘๓๗.๙๙๕			

จากตารางที่ ๔.๒๐ จากวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม จำแนกตามปัจจัยด้านอายุที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการ เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย พบว่า "ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญแสดงว่า ปัจจัยด้านอายุของพยาบาลวิชาชีพ ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ

สมมติฐานที่ ๔ พยาบาลวิชาชีพมีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๑

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระดับการศึกษากับประสิทธิผลการให้บริการ

ระดับการศึกษา	N. (คน)	\bar{X}	S.D.
อนุปริญญา	๑๘	๔.๑๕	๐.๒๔
ปริญญาตรี	๑๒๓	๔.๒๕	๐.๒๘
ปริญญาโท	๕๕	๔.๒๔	๐.๒๖
รวม	๒๐๐	๔.๒๖	๐.๒๑

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า พยาบาลวิชาชีพ มีความคิดเป็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับอนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ ระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๒

ผลวิเคราะห์ ค่าแปรปรวนปัจจัยด้านระดับการศึกษากับประสิทธิผลการให้บริการ

แหล่งแปรปรวน	D.F.	Sum of Squares	Mean Square	F.	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๔	๒๐๓.๑๓๘	๐๐๓.๕๘๕	๐.๕๐๒	๐.๔๐๘
ภายในกลุ่ม	๑๙๖	๒๒๖๓๐.๘๑๓	๑๑๕.๘๓๓		
รวม	๒๐๐	๒๒๘๓๓.๙๕๑			

จากตารางที่ ๔.๒๒ จากวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม จำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการ เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย พบว่า "ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญแสดงว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของพยาบาลวิชาชีพ ไม่มีอิทธิพลต่อ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ

สมมติฐานที่ ๕ พยาบาลวิชาชีพมีระดับเงินเดือนต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๓

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระดับเงินเดือนกับประสิทธิผลการให้บริการ

ระดับเงินเดือน	N. (คน)	\bar{X}	S.D.
ต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๑	๔.๒๓	๑.๓๐
ระหว่าง ๑๕,๐๐๐-๒๐,๐๐๐บาท	๔๘	๔.๑๘	๐.๒๓
ระหว่าง ๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๖๘	๔.๒๗	๐.๒๖
มากกว่า ๒๕,๐๐๑บาท	๗๓	๔.๒๓	๐.๓๐
รวม	๒๐๐	๔.๒๓	๐.๕๒

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า พยาบาลวิชาชีพ มีความคิดเป็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ จำแนกตามระดับเงินเดือน พบว่า ระดับเงินเดือนต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ ระดับเงินเดือนระหว่าง ๑๕,๐๐๐-๒๐,๐๐๐บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ ระดับเงินเดือนระหว่าง ๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาทมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ ระดับเงินเดือนมากกว่า ๒๕,๐๐๑บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๔

ผลวิเคราะห์ ค่าแปรปรวนปัจจัยด้านระดับเงินเดือนกับประสิทธิผลการให้บริการ

แหล่งแปรปรวน	D.F.	Sum of Squares	Mean Square	F.	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๔	๓๘๕.๔๐๔	๑๒๕.๘๐๑	๑.๑๓๓	๐.๓๓๓
ภายในกลุ่ม	๑๙๖	๒๒๔๔๘.๕๕๑	๑๑๔.๕๓๔		
รวม	๒๐๐	๒๒๘๓๓.๙๕๕			

จากตารางที่ ๔.๒๔ จากวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม จำแนกตามปัจจัยด้านระดับเงินเดือนที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการ เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย พบว่า ไม่มี ความ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญแสดงว่า ปัจจัยด้านระดับเงินเดือนของพยาบาลวิชาชีพ ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ

สมมติฐานที่ ๖ พยาบาลวิชาชีพมีตำแหน่งงานต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๕

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างตำแหน่งงานกับประสิทธิผลการให้บริการ

ตำแหน่งงาน	N. (คน)	\bar{X}	S.D.
ผู้บริหาร	๒๖	๔.๒๐	๐.๓๐
พยาบาลวิชาชีพ	๑๑๘	๔.๒๕	๐.๒๘
ผู้ช่วยพยาบาล	๓๖	๔.๒๔	๐.๒๔
เจ้าหน้าที่อื่นๆ	๒๐	๓.๘๒	๐.๒๕
รวม	๒๐๐	๔.๑๕	๐.๒๗

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า พยาบาลวิชาชีพ มีความคิดเป็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานเป็นผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ ตำแหน่งงานเป็นพยาบาลวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ ตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ ตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่อื่นๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๖

ผลวิเคราะห์ ค่าแปรปรวนปัจจัยด้านระดับเงินเดือนกับประสิทธิผลการให้บริการ

แหล่งแปรปรวน	D.F.	Sum of Squares	Mean Square	F.	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๔	๔๓๖.๐๕๕	๑๐๙.๐๑๓	๑.๒๗๒	๐.๒๘๕
ภายในกลุ่ม	๑๙๖	๒๒๔๐๑.๘๔๐	๑๑๔.๒๙๖		
รวม	๒๐๐	๒๒๘๓๗.๘๙๕			

จากตารางที่ ๔.๒๖ จากวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม จำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการ เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญแสดงว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงานของพยาบาลวิชาชีพ ไม่มีอิทธิพลต่อความ

คิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ

สมมติฐานที่ ๗ พยาบาลวิชาชีพมีการนับถือศาสนาต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๗

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกรนับถือศาสนากับประสิทธิผลการให้บริการ

การนับถือศาสนา	N. (คน)	\bar{X}	S.D.
ศาสนาพุทธ	๑๒๕	๔.๕๑	๐.๒๕
ศาสนาคริสต์	๔๖	๔.๒๖	๐.๓๐
ศาสนาอิสลาม	๑๕	๔.๒๒	๐.๒๓
ศาสนาอื่นๆ	๑๔	๔.๑๗	๐.๒๗
รวม	๒๐๐	๔.๓๕	๐.๒๗

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า พยาบาลวิชาชีพ มีความคิดเป็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ จำแนกตามการนับถือศาสนา พบว่า นับถือศาสนาพุทธ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ นับถือศาสนาคริสต์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ นับถือศาสนาอิสลาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ นับถือศาสนาอื่นๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๘

ผลวิเคราะห์ ค่าแปรปรวนปัจจัยด้านการนับถือศาสนากับประสิทธิผลการให้บริการ

แหล่งแปรปรวน	D.F.	Sum of Squares	Mean Square	F.	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๔	๑๓๐.๕๕๕	๔๓.๖๕๒	๐.๓๗๗	๐.๗๗๐
ภายในกลุ่ม	๑๙๖	๒๒๗๐๗.๐๔๐	๑๑๕.๘๕๒		
รวม	๒๐๐	๒๒๘๓๗.๕๙๕			

จากตารางที่ ๔.๒๘ จากวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม จำแนกตามปัจจัยด้านการนับถือศาสนาที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการ เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย พบว่า ไม่มีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญแสดงว่า ปัจจัยด้านการนับถือศาสนาของพยาบาลวิชาชีพ ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ

สมมติฐานที่ ๘ พยาบาลวิชาชีพมีการยอมรับจริยธรรมต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๕

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างการยอมรับจริยธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการ

การยอมรับจริยธรรม	จำนวน (คน)	\bar{X}	S.D.	t.	Sig.
การยอมรับจริยธรรมมาก	๑๓๓	๔.๒๕	๐.๒๕	๑.๐๖๔	๐.๐๑๒
การยอมรับจริยธรรมน้อย	๖๗	๔.๒๐	๐.๓๐		
รวม	๒๐๐	๔.๒๓	๐.๒๘		

จากตารางที่ ๔.๒๕ จากวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม จำแนกตามกลุ่มการยอมรับจริยธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ระดับการยอมรับจริยธรรมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ และระดับการยอมรับจริยธรรมน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ เมื่อเปรียบเทียบโดยค่าเฉลี่ย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แสดง บัณฑิตระดับการยอมรับจริยธรรม อิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ

๔.๕ สัมภาษณ์เชิงลึก (Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์ ตัวอย่างที่ ๑

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับฝึกอบรมจริยธรรม ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การฝึกอบรมทางจริยธรรมเป็นการรับรู้การฝึกอบรมเรื่องศาสนา คุณธรรมจริยธรรม เพราะสามารถนำหลักธรรมไปแก้ปัญหาเรื่องสุขภาพจิตใจได้ จึงมีการยอมรับในการฝึกอบรมแม้บางเวลา อาจจะไม่สามารถนำมาใช้ในการทำงานได้ทั้งหมด แต่ยอมรับถึงคุณค่าของคุณธรรมจากพระพุทธศาสนาว่ามีประโยชน์ต่อสภาพจิตใจหรืออารมณ์เป็นอย่างมาก หากว่ามีการฝึกอบรมในครั้งต่อไปจะพยายามเข้าร่วมกิจกรรมอีก

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า หลักธรรมเป็นของสูง เป็นของมีค่า เป็นสถานที่ทุกคนต้องยอมรับ แม้ว่าตนเองไม่สามารถปฏิบัติตามหลักธรรมได้ทั้งหมดแต่ส่วนสามารถปฏิบัติตามได้มีประโยชน์อย่างมากมาย ทำให้เกิดการยอมรับในการศึกษาหลักธรรมดังกล่าว

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงานผู้ให้สัมภาษณ์ให้

ข้อมูลว่า เนื่องจากวิชาชีพพยาบาลเป็นการให้บริการแก่บุคคลที่มีปัญหาด้านสุขภาพ และจิตใจที่เกิดจากการวิตกกังวลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย ทั้งตัวของผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย ต้องตั้งอยู่ในความเมตตาที่เขาเป็นผู้อยู่ในสภาวะที่ต้องวิตกกังวลในการเจ็บป่วย

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับพัฒนาตนตามหลักธรรมพระพุทธศาสนาผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ทางกายภาพทั่วไปพยาบาลวิชาชีพมีจรรยาบรรณเป็นของตนเอง แต่สภาพจิตใจภายในเป็นสิ่งที่มีความเครียดในบางเวลาอันเกิดจากสภาพปัญหาการทำงานจึงได้นึกถึงหลักธรรมเพียงนึกถึงทำงานตามกฎระเบียบของสถานพยาบาลตั้งให้ อาจจะเป็นเพราะไม่ได้ปฏิบัติตามหลักธรรมของพระพุทธศาสนาโดยตรง ฉะนั้น การพัฒนาตนตามหลักธรรมเพื่อประยุกต์ในการทำงานจึงไม่มีความชัดเจนในเชิงพฤติกรรม

ข้อคำถามสัมภาษณ์ประสิทธิผลการให้บริการผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การทำงานให้บริการเป็นหน้าที่ต้องรับผิดชอบตามที่มอบหมายงาน และได้ทำงานอย่างเต็มที่ แต่ไม่แน่ใจว่าผู้เข้ารับบริการมีความอย่างไร มีความตั้งใจตลอดมา เพราะการทำงานเกี่ยวกับชีวิตของคนต้องไม่มีความผิดพลาดต้องมีสติอยู่เสมอ แม้ว่างานจะยุ่งยากมากมายเพียงใด ความมีสติระลึกถึงสิ่งที่กระทำอยู่ต้องคงใจอยู่เสมอ

ข้อคำถามสัมภาษณ์ประสิทธิผลการให้บริการด้านการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ในการปฏิบัติงานหัวหน้างานจะกำกับดูแลเรื่องการใช้วัสดุอุปกรณ์เสมอผู้ปฏิบัติการต้องมีความระมัดระวังอยู่เสมอ ส่วนพฤติกรรมการทำงานได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถที่มีโดยคำนึงถึงรายได้หรือระดับเงินเดือนที่ได้รับ

ข้อคำถามสัมภาษณ์ประสิทธิผลการให้บริการด้านการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า เนื่องได้ปฏิบัติงานมาหลายปี การปรับตัวจึงไม่มีปัญหา แต่ในสถานพยาบาลจะมีมาตรการต่างๆ ออกมาเรื่อยๆ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลจึงจำเป็นต้องยอมรับในการปรับตัวให้เป็นไปตามที่แผนที่สถานพยาบาลกำหนด

ข้อคำถามสัมภาษณ์ประสิทธิผลการให้บริการด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูล ได้ทำงานมาหลายปี เกิดความเคยชินกับสภาพของงาน และได้ตัดสินใจเรียนมาด้านการให้บริการผู้ป่วยจึงพยายามทำตามที่ได้มีข้อมูลจากการทำงานและทฤษฎีที่ศึกษามา

ข้อมูลจาก มยุรี (นามสมมุติ) เป็นเพศหญิง มีอายุ ๓๕ ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับเงินเดือน ๓๕,๐๐๐ บาท มีตำแหน่งเป็นพยาบาล นั้บถือศาสนาพุทธ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติธรรมและศึกษาระยะในพระพุทธศาสนา

ผู้ให้สัมภาษณ์ ตัวอย่างที่ ๒

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับฝึกรูปธรรมจริยธรรมผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การฝึกรูปธรรมเกี่ยวกับคำสอนของศาสนาเป็นแนวทางที่ทำให้ผู้เข้าอบรมรับทราบถึงคุณประโยชน์ของการใช้หลักธรรมแต่การนำมาใช้จริงเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลจะมีจิตสำนึกเพราะการรับทราบไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมได้ ด้วยความเป็นส่วนตัวยอมรับในหลักธรรมแต่การนำมาสู่การปฏิบัติไม่เห็นด้วยเพราะไม่แน่ใจว่าคนที่ผ่านการอบรมจะนำมาใช้หรือไม่

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับเกี่ยวกับการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า พยาบาลเป็นชาวบ้านทั่วไปโอกาสที่เข้ารับการเรียนรู้ด้านหลักธรรมของพระพุทธศาสนาบ่อย คงมีไม่กี่คนที่สนใจศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาแต่พยาบาลที่นับถือพระพุทธศาสนาเคยทำบุญแต่อาจจะไม่เรียนรู้ หรือปฏิบัติตามหลักการของศาสนา เพราะการทำงานเพียงใส่บาต ให้ทานแก่พระสงฆ์ชาวพุทธถือว่าทำบุญส่วนอื่นๆ เป็นหน้าที่ของพระสงฆ์สามเณร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันวัด

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงานผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การทำงานของพยาบาลส่วนใหญ่ทำตามระเบียบของโรงพยาบาลกำหนดให้ ไม่ละเมิด ไม่ละเมิดระเบียบของโรงพยาบาล การประยุกต์ใช้หลักธรรมเป็นเรื่องละเอียดอ่อน เป็นพฤติกรรมที่แฝงอยู่กันจิตอาสา เอื้ออาทรต่อผู้เข้ารับบริการ อาจจะมีจำนวนน้อยที่จะใช้หลักธรรมประเข้ากับการทำงานในสถานพยาบาล

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับการใช้หลักธรรมพระพุทธศาสนาผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การพัฒนาตนตามหลักคำสอนของพระพุทธศาสนาเป็นเรื่องของการปลูกฝังในครอบครัว การทำงานในโรงพยาบาลเป็นพัฒนาเกี่ยวกับความรู้ ประสบการณ์การทำงาน การใช้หลักธรรมเป็นเรื่องที่ยากที่จะเข้าถึงระดับนั้นเพราะคนที่ใช้หลักธรรมของศาสนาเป็นแนวทางปฏิบัติงานเป็นส่วนตัวของแต่ละบุคคลที่มีความรู้เรื่องหลักธรรมแล้วปฏิบัติเป็นปกติในชีวิตประจำวันไม่ว่าจะทำงานเกี่ยวกับส่วนใดของสังคมก็ใช้หลักธรรมอยู่เสมอ คงไม่ใช่เฉพาะพยาบาลวิชาชีพเท่านั้น

ข้อคำถามสัมภาษณ์ประสิทธิผลการให้บริการผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ตามปกติจะมีการปฏิบัติงานตามหน้าที่อยู่เสมอ ตรงตามเวลาที่กำหนด มีความระมัดระวังความผิดพลาด ไม่ไปละเมิดสิทธิ์ของผู้อื่น มีผลสัมฤทธิ์ต่อการให้บริการเสมอมา ไม่ผิดพลาด ไม่ถึงกล่าวตักเตือน ไม่มีการร้องเรียนจากผู้เข้ารับบริการ จึงถือว่ามีความรับผิดชอบ

ข้อคำถามสัมภาษณ์ประสิทธิผลการให้บริการด้านการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า มีการทำงานเต็มเวลา ใช้เวลาให้กับการทำงานตลอดวัน อีกอย่างหนึ่งคือการใช้พัสดุอุปกรณ์ของโรงพยาบาล ไม่ให้เกิดความเสียหาย สูญเปล่าจากผลการปฏิบัติงานของตน นำคุ้มค่าต่อ

คำตอบแทนจากโรงพยาบาล

ข้อคำสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ได้มีความพยายามเรื่อง ความสัมพันธ์อันดีทางสังคมในหน่วยงานตลอดมาเพราะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของหลายส่วน จำเป็นต้องมีการแสดงออกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน หรือเพื่อนต่างหน่วยงาน เพื่อการทำงานจะมีความราบรื่นไปด้วยดี

ข้อคำสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า งานที่ทำถือเป็นอาชีพเลี้ยงชีวิต มีค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน มีผลต่อคนในครอบครัว ทั้งในปัจจุบันและอนาคต จำเป็นต้องรักษาและสร้างมาตรฐานด้านประสิทธิผลการทำงานไว้อย่าง เมื่ออยู่นานไปมีความผูกพันกับงาน มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้นทำให้มีความสุขกับการทำงาน ทำให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น เป็นแนวทางในการนำไปสู่ผลการทำงานให้ดีขึ้นไปด้วยดี มีคุณค่าทั้งทางด้านกายภาพและจิตใจของผู้เข้ารับบริการ

ข้อมูลจาก วสันต์ (นามสมมุติ) เป็นเพศชาย มีอายุ ๒๘ ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับเงินเดือน ๒๕,๐๐๐ บาท มีตำแหน่งเป็นนุรุษพยาบาล นับถือศาสนาพุทธ

ผู้ให้สัมภาษณ์ ตัวอย่างที่ ๓

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับฝึกอบรมจริยธรรม ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การฝึกอบรมเป็นเรื่องดี ไม่ว่าจะฝึกอบรมด้านวิชาชีพหรือด้านศาสนามีคุณค่า ในฐานะเป็นพยาบาล จำเป็นต้องเรียนรู้หลายอย่าง อีกอย่างส่วนใหญ่ผู้ที่มารับบริการเป็นผู้นับศาสนาพุทธซึ่งดิฉันเอง จำเป็นต้องปรับตัวไม่คำนึงถึงศาสนาและวัฒนธรรม แต่ไม่เข้าร่วมการอบรมและพิธีกรรมต่างศาสนาที่ตนนับถือ เพราะมีกฎข้อห้ามในการปฏิบัติ

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ไม่มีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา เพียงรู้ผ่านไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ได้มีการประยุกต์หลักธรรมของศาสนาอิสลามใช้ในการทำงาน เช่น ความเมตตาปราณี ความสุจริตกาย วาจา ไม่ละเมิดหลักศาสนาของตนเอง

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับพัฒนาตนตามหลักธรรมพระพุทธศาสนา ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า เนื่องจากเป็นผู้นับถือศาสนาอิสลาม ได้ใช้หลักศาสนาของตนประยุกต์ใช้ในการทำงาน มีความจริงใจ ไม่ปฏิบัติตนในทางเป็นบาป ด้วยกาย ด้วยวาจา ด้วยใจ เช่น การพูดจาสุภาพ ไม่แสดงกริยาอาการที่ไม่เหมาะสมต่อคนไข้ ไม่สุจริตด้านเวลาปฏิบัติงานต่อหน้าที่ เป็นต้น

ข้อคำสัมภาษณ์ประสิทธิผลการให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า มีการปฏิบัติตนต่อ

หน้าที่อย่างสุจริตธรรม พยายามให้บริการที่ดีมีความเมตตาให้มีความสอดคล้องกับหลักคำสอนของศาสนาอิสลาม ได้รับความไว้วางจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเสมอมา

ข้อคำสัมภาษณ์เกี่ยวกับบริการด้านการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า คุ้มจะคิดได้ ๒ ลักษณะ คือ ๑) ลักษณะการคุ้มค่าในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในสถานพยาบาลอย่างระมัดระวังไม่ให้เกิดการสิ้นเปลืองโดยที่ไม่จำเป็นโดยปกติมีการระมัดระวังเรื่องการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด ๒) ลักษณะการคุ้มค่าที่เกิดจากพฤติกรรมการทำงานซึ่งจะใช้เงินเดือนเป็นตัวเปรียบเทียบราคาค่าการคุ้มค่า มีเงินเดือนไม่มากการทำงานก็หนักเหมือนเพื่อนคนอื่น จึงน่าจะคุ้มค่ากับระดับเงินเดือนที่ตนได้รับ

ข้อคำสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่เป็นผู้นับศาสนาต่างจากตน จำเป็นอย่างยิ่งต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พยายามไม่ให้ความรู้สึกแบ่งแยกด้านการศาสนา และวัฒนธรรม

ข้อคำสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า งานที่เป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการอาจจะมีปัญหาด้านความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการแต่ก็สามารถแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจต่องานที่ตนรับผิดชอบ มีความพยายามทำให้ดีที่สุด ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการและผู้บังคับบัญชา

ข้อมูลจาก ปราณิ (นามสมมุติ) เป็นเพศหญิง มีอายุ ๒๕ ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับเงินเดือน ๒๐,๐๐๐ บาท มีตำแหน่งเป็นพยาบาล นั้บถือศาสนาอิสลาม

ผู้ให้สัมภาษณ์ ตัวอย่างที่ ๔

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับฝึกรวมจริยธรรม ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า งานของตนเองรับผิดชอบอยู่นอกห้องบ้างในบางวันอยู่ในห้อง มีหน้าที่กำกับดูแลพนักงานเคลื่อนผู้ป่วยในโรงพยาบาล ไม่ค่อยมีผลต่อผู้เข้ารับบริการ จึงไม่ค่อยได้ค่อยปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ ไม่เคยได้รับการฝึกรวมเรื่อง จริยธรรมทางศาสนา อาจเป็นเพราะว่าเป็นผู้ชาย และอยู่ใกล้กับผู้ป่วย และญาติผู้ป่วยเท่าใดนัก เป็นกลุ่มงานที่ใช้แรงมากกว่าใช้ความรู้สึกต่อผู้เข้ารับบริการ

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ไม่เคยศึกษาหลักธรรมของศาสนา เคยบวชไม่กี่วันก็สึกออกมา ไม่มีโอกาสได้ศึกษาเรื่องหลักธรรมในพระพุทธศาสนาให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เพียงปฏิบัติตนตามประเพณีที่ครอบครัวสะสมมา ตลอดถึงหน่วยจัดขึ้น

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า เนื่องจากเป็นคนไม่มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา จึงไม่

สามารถรับได้ว่าตนได้รับอิทธิพลการทำงานที่เกิดจากข้อหลักธรรมหรือว่าเกิดจากระเบียบของโรงพยาบาล

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับพัฒนาตนตามหลักธรรมพระพุทธศาสนาผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การพัฒนาตนในเรื่องทำงานมักจะเกิดจากส่วนงานจัดให้มีการอบรมในเรื่องกฎข้อบังคับ วิธีการต่างๆ จึงไม่สอดคล้องกับความรู้เรื่องธรรมะในพระพุทธศาสนา

ข้อคำถามสัมภาษณ์ประสิทธิผลการให้บริการผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ได้มีการทำงานตามหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่องานที่มอบหมายมาตลอด ไม่สามารถที่จะประเมินตนได้ว่า มีประสิทธิผลมากนักน้อยเพียงใด เพราะทำงานร่วมกับส่วนอื่นคนไข้ผ่านกลุ่มงานของตนเองเพียงระยะเวลาสั้นๆ ไม่เกิน ๑๐-๓๐ นาทีต่อรายคนไข้ไม่มีโอกาสรับรู้ว่ากลุ่มงานของตนทำงานดี หรือไม่ดี

ข้อคำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การทำงานได้มีการรักษาผลประโยชน์ของโรงพยาบาลในทุกส่วน เช่น เรื่อง ทรัพย์สินสมบัติของโรงพยาบาล ภาพลักษณ์ของพนักงาน มีระเบียบวินัยต่อหน้าที่ เป็นต้น มีความระมัดระวังตลอดมา

ข้อคำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า เนื่องจากหน้าที่ของกลุ่มงานของตนเกี่ยวข้องกับหลายส่วนงาน จำเป็นต้องเรียนรู้พฤติกรรมต่างๆ ในองค์กร ต้องปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของส่วนงานที่เกี่ยวข้องแม้ความต้องการของส่วนงานนั้นจะแตกต่างกันก็ต้องศึกษาและปรับตัวให้เข้ากับเขาให้ได้

ข้อคำถามสัมภาษณ์ประสิทธิผลการให้บริการด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ทำงานเกี่ยวกับการบริการคนไข้นอกห้องพยาบาลเป็นการทำงานที่ไม่ความซ้ำซ้อนมากนัก นอกจากความเรื่องการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยให้ถูกวิธี ไม่ให้เกิดความเสียหายกระทบต่อการเจ็บป่วยของคนไข้ จึงมีความความเคยชินกับการทำงาน ก่อให้เกิดความสุขสนุกไปวันๆ มีความพึงพอใจไปตามสภาพที่ตนเองมีอยู่

ข้อมูลจาก วรวิทย์ (นามสมมุติ) เป็นเพศ ชาย มีอายุ ๓๐ ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ระดับเงินเดือน ๒๐,๐๐๐ บาท มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าพนักงานเป (ขนย้ายคนไข้) นับถือศาสนาพุทธ

ผู้ให้สัมภาษณ์ ตัวอย่างที่ ๕

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับฝึกรอบรมจริยธรรมผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า มีการยอมรับในการเข้าอบรมตามหลักธรรมในพระพุทธศาสนา เพราะพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่นับถือพระพุทธศาสนา ทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำหลักธรรมในพระพุทธศาสนาไปประยุกต์ในการให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ารับบริการ ทำให้การทำงานสนองต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการ

อยู่ในระดับหนึ่ง

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า มีการยอมรับแต่อาจมีปัญหาในการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา เพราะพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีอายุน้อย มีวิถีชีวิตในโลกสมัยบริโภคนิยมใช้เวลาที่เร่งรีบในการใช้ชีวิตประจำวัน และอาชีพที่ไม่สอดคล้องกับการเรียนรู้หลักธรรมในพระพุทธศาสนา ให้ข้อมูลว่า ชีวิตในครอบครัวไม่ได้มีการเรียนรู้เรื่องหลักธรรมส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเรียนหนังสือทางโลกมากกว่า การเข้าวัดเพื่อศึกษาหลักธรรม บรรยากาศในครอบครัวเองก็ไม่มีโอกาสที่จะรับรู้หลักธรรมเป็นเพียงการรู้จักการทำบุญให้ทาน ไปทำบุญที่วัด หรือการแบ่งปันในหมู่ญาติ

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงานผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ในส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลมีการยอมรับในการประยุกต์ใช้หลักธรรมในการทำงาน แต่เพื่อร่วมงานที่มีอาชีพพยาบาลบางคนเป็นศาสนิกต่างศาสนา ซึ่งไม่ยอมรับการใช้หลักธรรมในพระพุทธศาสนาเพื่อประยุกต์กับการทำงาน

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับพัฒนาตนตามหลักธรรมพระพุทธศาสนาผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ไม่มีความมั่นใจในตนเองว่า มีการใช้หลักธรรมหรือใช้จรรยาบรรณของการเป็นพยาบาลวิชาชีพ เพราะวิถีชีวิตอยู่กับระบบของงานตลอดเวลา มีความระมัดระวังเพื่อมิให้ผิดต่อระเบียบของวิชาชีพพยาบาล

ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ตนเองได้มีการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่มอบหมายมาหลายปีจนมีความเคยชินกับระบบของงาน ที่สำคัญในการทำงานคือไม่ให้ผิดต่อระเบียบของวิชาชีพ และไม่ให้เกิดกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา และพยายามไม่ให้เกิดความขัดแย้งกับผู้เข้ารับบริการ เพราะถือว่าเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่ออาชีพของตน พฤติกรรมดังกล่าวเป็นภาพของการทำงาน

ข้อคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การทำงานที่คุ้มค่าด้านวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ มีความระมัดระวังในการใช้เครื่องมือวัสดุใช้ไปอย่างคุ้มค่า และมีระบบควบคุมการใช้สอยอย่างเป็นระบบ ไม่สามารถใช้แบบฟุ่มเฟือยได้ หากพิจารณาตามพฤติกรรมการทำงาน มีความพยายามทำอย่างเต็มความสามารถ เพราะอาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่เสี่ยงต่อความผิดพลาด และต้องทำงานตลอดเวลาที่เข้าเวร โดยไม่มีเวลาคำนึงถึงค่าตอบแทน ใช้เวลาทำงานอยู่กับงานที่รับผิดชอบในสถานพยาบาล จึงมีความตั้งใจในการทำงานอยู่ประจำ มีความสัมพันธ์กันระหว่างการทำงานกับค่าตอบแทนเป็นรายเดือนและรายได้พิเศษเพิ่มเติมจากเงินเดือน

ข้อคำถามเกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า มีการปรับตัวเข้ากับระบบใหม่ๆ ที่มีการพัฒนาเข้ามาสู่ส่วนงานอยู่เป็นประจำ เพราะการเปลี่ยนแปลง

ในองค์ เป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายผ่านการมอบหมาย ผ่านระบบการประชุมเพื่อ
ประมวลผลการทำงาน

ข้อคำสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อคำสัมภาษณ์เกี่ยวกับด้านประสิทธิผลการให้บริการของ
พยาบาลวิชาชีพผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า เมื่อได้มีมีการประยุกต์หลักธรรมในพระพุทธศาสนาใช้
ในการทำงาน

ข้อมูลจาก บังอร (นามสมมุติ) เป็นเพศหญิง มีอายุ ๓๑ ปี สถานภาพสมรสมีการศึกษา
ระดับปริญญาตรี ระดับเงินเดือน ๒๕,๐๐๐ บาท มีตำแหน่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ นัฏศาสตร์ศาสนาพุทธ มี
ภูมิลำเนาที่ต่างจังหวัด ได้เข้ามาทำงานที่กรุงเทพมหานคร มีโอกาสเข้าทำงานเป็นพยาบาลวิชาชีพ

ผู้ให้สัมภาษณ์ ตัวอย่างที่ ๖

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับฝึกรับบรมจริยธรรมผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า มีการ
ยอมรับการเข้าอบรมจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา เพราะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตในสังคม
การทำงาน ตนเองต้องพบกับผู้คนที่หลากหลายสาขา อาชีพ หลายพฤติกรรมในบางกรณี ทำให้
เกิดความเครียดไม่สามารถทนต่อสภาพแรงกดดันทางสังคมได้ แต่เมื่อได้ใช้หลักธรรมทาง
พระพุทธศาสนาเป็นแนวทางในการหักห้ามอารมณ์จิตใจก็สามารถยอมรับในความแตกต่างทาง
พฤติกรรมนั้นได้ในระดับหนึ่ง

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาผู้ให้สัมภาษณ์ให้
ข้อมูลว่า ตนเองได้มีประสบการณ์ในเรื่องหลักธรรมจากการศึกษาตามสื่อทีวี เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต
และเอกสารตำราเกี่ยวกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ด้วยเห็นว่าศาสนาพุทธเป็นศาสนาประจำ
ชาติ มีความสงสัยอยู่ว่า จะมีอะไรดีๆ ในหลักธรรม เพราะการดำรงอยู่ของศาสนาพุทธเป็นเวลา
ยาวนาน เป็นข้อบ่งชี้ให้เห็นว่า ต้องเป็นสิ่งอัศจรรย์และศักดิ์สิทธิ์ จึงมีการศึกษาหลักธรรมตามที่ตน
สงสัยในเหตุการณ์

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงานผู้ให้สัมภาษณ์ให้
ข้อมูลว่า มีการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ เพราะว่ามี
ความเชื่อว่าหลักธรรมที่ตนเองได้ศึกษามีคุณค่า เป็นของสูง สามารถยกระดับจิตใจของตนได้
นับว่าเป็นคุณค่าต่อตนเองอย่างมาก ทำให้ผลตามมาก็คือ ความประทับใจของผู้รับบริการ ทุกครั้งที่มี
เหตุการณ์ขัดแย้งในส่วนงานหรือกับผู้เข้ารับบริการ ก็จะมีโอกาสได้ใช้ความอดทนที่เกิดจากการ
ระลึกถึงหลักธรรมในพระพุทธศาสนาได้ เป็นอารมณ์ที่สามารถหักห้ามพฤติกรรมที่ไม่ได้

ข้อคำถามเกี่ยวกับบาสนการยอมรับพัฒนาตนตามหลักธรรมพระพุทธศาสนาผู้ให้
สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ได้ใช้หลักธรรมในพระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาด้านจิตใจให้เป็นกำลังใจและ

สร้างความมั่นใจในการทำงาน ใช้ชีวิตประจำวันว่าจะมีความปลอดภัย และมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน เป็นการยึดหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนาไว้ในจิตใจให้สามารถในการทำงาน และยอมรับในธรรมชาติของสังคมที่อันอาจจะเกิดขึ้นในชีวิตการทำงาน

ข้อคำสัมภาษณ์เกี่ยวกับด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ ได้รับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ว่า ตนเป็นชาวพุทธได้รับรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาผ่านพิธีกรรมต่างๆทางพระพุทธศาสนาเนื่องในโอกาสต่างๆ แต่ไม่ค่อยลึกด้วยได้อาศัยการมีจรรยาบรรณในการทำงาน และครอบครัวได้มีการทำบุญบ่อยๆ จึงมีจิตใจโน้มเอียงไปสู่ความอ่อนโยนในพฤติกรรมภายในคือความรู้สึกนึกคิด ในการรับรู้หลักธรรมจึงเป็นธรรมชาติในการดำรงชีวิต

ข้อคำสัมภาษณ์เกี่ยวกับด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ ได้รับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ว่า การทำงานที่มีพฤติกรรมปกติธรรมดา ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายและไม่ทำให้ผู้เข้ารับบริการต้องไม่สบายใจ จึงเหมือนมีธรรมชาติในใจ ไม่คิดร้าย ให้เกียรติทุกคนที่เข้ารับบริการ มีความเห็นอกเห็นใจผู้ที่ได้รับความทุกข์ทั้งทางกายและจิตใจ มีความรู้สึกว่าเป็นคนไข้ และญาติเป็นผู้เข้ามาพึ่งพาผู้ให้บริการคือพยาบาล จึงไม่มีปัญหาในการให้บริการ เสมือนว่าได้การประยุกต์ใช้หลักธรรมในการทำงาน

ข้อคำสัมภาษณ์เกี่ยวกับด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ ได้รับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ว่า ประสิทธิภาพด้านจิตใจมีความสุขต่อการทำงาน แม้บางครั้งเหมือนจะยุ่งยากต่อการปฏิบัติงานแต่ส่วนใหญ่ก็ทำงานได้อย่างมีความสุข ทำให้ผลการทำงานออกมาเป็นที่น่าพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา

ข้อมูลจาก พิศมัย (นามสมมุติ) เป็นเพศหญิง มีอายุ ๔๕ ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาโท ระดับเงินเดือน ๔๐,๐๐๐ บาท มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าพยาบาล นับถือศาสนาพุทธ มีประสบการณ์ในการศึกษาระยะและปฏิบัติธรรม มีประสบการณ์ในการทำงานทุกตำแหน่ง จำนวน ๒๒ ปี

ผู้ให้สัมภาษณ์ ตัวอย่างที่ ๗

จากข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับฝึกรอบมจริยธรรมผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า มีประสบการณ์ในการศึกษาระยะเมื่อเยาว์วัยแต่เมื่อใช้ชีวิตในการทำงานมีมีโอกาสเข้าอบรมในหลักธรรมตามโอกาสที่มี ปกติจะมีศรัทธาในพระพุทธศาสนามีความเชื่อว่าหลักธรรมเป็นสิ่งที่ดีงามสามารถปฏิบัติแล้วมีคุณค่าต่อผู้ปฏิบัติ

จากข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงานผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า เนื่องจากมีความรู้ ความเข้าใจในหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาไม่มาก จึงไม่แน่ใจว่าตนได้ใช้หลักธรรมเพื่อประยุกต์ในการทำงานหรือไม่ แต่การทำงานก็มีความสุขดี อำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการด้วยดีมาตลอด สนใจในการพัฒนาความรู้ในการทำงานมากกว่าความรู้ด้านอื่น เพราะงานที่ตนเองรับผิดชอบเป็นงานเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของประชาชน ต้องให้มีความรู้ที่หลากหลายเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาของคนไข้ จึงเหมือนมีจริยธรรมไปในตัว

จากข้อคำถามเกี่ยวกับการมีประสบการณ์การรับรู้หลักธรรมพระพุทธศาสนาผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า สมัยเป็นเด็กนักเรียนเคยเรียนในโรงเรียนพระพุทธศาสนาวันอาทิตย์ เมื่ออายุมากขึ้นเข้าสู่สถาบันการศึกษาจึงไม่มีโอกาสในการศึกษาเรียนรู้หลักธรรมในพระพุทธศาสนา ในบางโอกาสก็จะมีฟังเทศน์และฟังการบรรยายธรรมจากสื่อวิทยุโทรทัศน์ เป็นประสบการณ์ในชีวิตประจำวัน

จากข้อคำถามเกี่ยวกับด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า เป็นการรับรู้ในเชิงวัฒนธรรม หมายถึงการรับรู้เรื่องธรรมในฐานะเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ดึงมาในสังคม จึงเป็นสิ่งที่สามารถรับรู้ได้ในรูปแบบของการเรียนรู้ อาจจะไปสู่การปฏิบัติในบางโอกาส

จากข้อคำถามเกี่ยวกับด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในส่วนจะได้รับการอบรมผ่านโครงการส่วนงานที่จัดขึ้นเพื่อให้พยาบาลมีความรู้ ความเข้าใจตระหนักในหน้าที่การทำงาน จึงเป็นรูปแบบของนโยบายองค์กร ผู้ปฏิบัติงานจึงมีพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับนโยบายของส่วนงาน

จากข้อคำถามเกี่ยวกับด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า มีความตระหนักต่อภาระงานที่รับผิดชอบในทุกมิติ ไม่จะเป็นด้านการให้บริการ การปฏิบัติตนตามภาระงาน การแสวงหาความรู้และประสบการณ์เพิ่มเติม เป็นแนวทางในการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิผล ได้รับการตอบรับที่ดี ผู้รับบริการมีความสบายใจ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่พบกับปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ จึงถือได้ว่ามีผลดีจากการทำงานที่ดี อาจจะเป็นความในใจที่ว่า มีประสิทธิผลการทำงานการนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ในองค์กร

ข้อมูลจาก บังอร (นามสมมุติ) เป็นเพศหญิง มีอายุ ๔๕ ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาโท ระดับเงินเดือน ๓๐,๐๐๐ บาท มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าพยาบาล นับถือศาสนาพุทธ มีประสบการณ์ในการทำงานทุกตำแหน่งจำนวน ๑๒ ปี เคยได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับธรรมะผ่านโครงการที่ส่วนงานจัดขึ้น แต่ไม่บ่อยครั้ง

ผู้ให้สัมภาษณ์ ตัวอย่างที่ ๘

จากข้อความเกี่ยวกับการยอมรับฝึกรอบมจริยธรรมผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งที่ศักดิ์ ดึงมตอนได้ยอมรับเรื่องจริยธรรมมานาน มีการยอมรับในการเข้าศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักธรรม แต่ข้อจำกัดด้านเวลาการทำงานกับการศึกษาและเข้าฝึกรอบมไม่สอดคล้องกันจึงทำให้มีการอบรมหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในจำนวนน้อยครั้ง

จากข้อความเกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า มีการยอมรับในการศึกษาหลักธรรม เพราะเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการทำงานให้เกิดประสิทธิผล ในหน่วยที่ตนเองสังกัดได้มีการส่งเสริมการเข้าศึกษาธรรมะหรือเข้าอบรมในโอกาสต่างๆ

จากข้อความเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงานผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า มีการประยุกต์ใช้หลักธรรมในการทำงาน เช่น ใช้ขันติธรรม ในการอดทนต่อสภาพปัญหาการทำงาน โดยเปรียบเทียบถึงการบำเพ็ญบารมี คือขันติ บารมี จึงไม่ถือสาหาความในสิ่งที่ไม่เป็นสาระต่อการทำงานแม้ว่าการปฏิบัติจะได้ไม่มากนักแต่ก็ภูมิใจต่อการมีโอกาสใช้ธรรมในการทำงานของตนเอง

จากข้อความเกี่ยวกับการมีประสบการณ์การรับรู้หลักธรรมพระพุทธศาสนาผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ได้มีการรับรู้หลักธรรมจากการสังคมรอบข้างและพระสงฆ์เพราะเป็นบุคคลที่ได้มีการศึกษาหาความรู้ด้านหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา นอกจากนั้นยังมีการรับรู้หลักธรรมผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต มีความสนใจฟังในบางเวลา

จากข้อความเกี่ยวกับด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งที่ดึงมาอยู่แล้ว การรับรู้จึงเป็นสิ่งที่จำเป็น การรับรู้เป็นการให้ความสำคัญต่อหลักธรรม คนมีความรู้ ความเข้าใจในหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา จึงมีความสนใจในการเรียนรู้อยู่เสมอ ตนเองใช้เวลาอยู่กับการทำงาน และอยู่ในครอบครัว โอกาสที่จำสัมผัสหลักธรรมก็จะน้อยไม่สามารถที่จะปฏิบัติตามหลักธรรมได้ในทุกโอกาส

จากข้อความเกี่ยวกับด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า หลักธรรมเป็นสิ่งที่สูง การประยุกต์ในการทำงานจะต้องมีความรู้ความเข้าใจอย่างดี ที่สำคัญคือธรรมะจะต้องซึมซับเขาในอารมณ์ความรู้สึก สำหรับตนเป็นมีข้อมูลเรื่องธรรมะน้อย ไม่นำในการใช้หลักธรรมว่า เกิดขึ้นในพฤติกรรมใด แต่มีความจริงใจต่อการทำงาน มีความพยายามเรียนรู้ ให้บริการอย่างดี มีความระมัดระวังความผิดพลาดอยู่เสมอ

จากข้อความเกี่ยวกับด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพผู้ให้

สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า มีความพยายามในการทำงานให้มีผลตอบรับออกมาที่ดี เพราะการผิดพลาดหรือการไม่บรรลุเป้าที่ตั้งไว้ เป็นความเสี่ยงหายอีกประการหนึ่งการทำงานเกี่ยวกับการให้บริการแก่คนไข้ เป็นการทำงานที่มีคนหลายฝ่ายมอ ถ้าความผิดพลาดจะถูกกล่าวหา และฟ้องร้องในทันที จึงพยายามทำงานให้มีผลที่ดีไม่เกิดความผิดพลาด

ข้อมูลจากประวัติ (นามสมมุติ) เป็นเพศชาย มีอายุ ๓๕ ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับเงินเดือน ๑๗,๐๐๐ บาท มีตำแหน่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ นั้ถือศาสนาพุทธ มีประสบการณ์ในการทำงาน ๑๐ปี เคยได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับธรรมะผ่านโครงการที่ส่วนงานจัดขึ้น เคยรู้หลักธรรมสมัยบวชเป็นพระสงฆ์ ๑ปี

ผู้ให้สัมภาษณ์ ตัวอย่างที่ ๕

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับฝึกอบรมจริยธรรมผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า งานของตนเองรับผิดชอบอยู่นอกห้องบ้างในบางวันอยู่ในห้อง มีหน้าที่กำกับดูแลพนักงานเปลื่อนผู้ป่วยในโรงพยาบาล ไม่ค่อยมีผลต่อผู้เข้ารับบริการ จึงไม่ค่อยได้ค่อยปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่อง จริยธรรมทางศาสนา อาจเป็นเพราะเป็นผู้ชาย และอยู่ใกล้กับผู้ป่วย และญาติผู้ป่วยเท่าใดนัก เป็นกลุ่มงานที่ใช้แรงมากกว่าใช้ทักษะทางพยาบาล

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ไม่เคยศึกษาหลักธรรมของศาสนา เคยบวชไม่กี่วันก็สึกออกมา ไม่มีโอกาสได้ศึกษาเรื่องหลักธรรมในพระพุทธศาสนาให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เพียงปฏิบัติตนตามประเพณีที่ครอบครัวสะสมมา ตลอดถึงหน่วยจัดขึ้น

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงานผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า เนื่องจากเป็นคนไม่มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา จึงไม่สามารถรับได้ว่าตนได้รับอิทธิพลการทำงานที่เกิดจากข้อหลักธรรมหรือว่าเกิดจากระเบียบของโรงพยาบาล

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับพัฒนาตนตามหลักธรรมพระพุทธศาสนาผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การพัฒนาตนในเรื่องทำงานมักจะเกิดจากส่วนงานจัดให้มีการอบรมในเรื่องกฎข้อบังคับ วิธีการต่างๆ จึงไม่สอดคล้องกับความรู้เรื่องธรรมะในพระพุทธศาสนา

ข้อคำถามสัมภาษณ์ประสิทธิผลการให้บริการผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ได้มีการทำงานตามหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่องานที่มอบหมายมาตลอด ไม่สามารถที่จะประเมินตนได้ว่า มีประสิทธิผลมากนักน้อยเพียงใด เพราะทำงานร่วมกับส่วนอื่นคนไข้ผ่านกลุ่มงานของตนเองเพียงระยะเวลาสั้นๆ ไม่เกิน ๑๐-๓๐ นาทีต่อราย คนไข้ไม่มีโอกาสรับรู้ว่าคุณกลุ่มงานของตนทำงานดี หรือไม่ดี

ข้อคำสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การทำงานได้มีการรักษาผลประโยชน์ของโรงพยาบาลในทุกส่วน เช่น เรื่อง ทรัพย์สินสมบัติของโรงพยาบาล ภาพลักษณ์ของพนักงาน มีระเบียบวินัยต่อหน้าที่ เป็นต้น มีความระมัดระวังตลอดมา

ข้อคำสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า เนื่องจากหน้าที่ของกลุ่มงานของตนเกี่ยวข้องกับหลายส่วนงาน จำเป็นต้องเรียนรู้พฤติกรรมต่างๆ ในองค์กร ต้องปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของส่วนงานที่เกี่ยวข้องแม้ความต้องการของส่วนงานนั้นจะแตกต่างกันก็ต้องศึกษาและปรับตัวให้เข้ากับเขาให้ได้

ข้อคำสัมภาษณ์ประสิทธิผลการให้บริการด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ทำงานเกี่ยวกับการบริการคนไข้นอกห้องพยาบาลเป็นการทำงานที่ไม่ความซ้ำซ้อนมากนัก นอกจากความเรื่องการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยให้ถูกวิธี ไม่ให้เกิดความเสี่ยงหายกระทบต่อการเจ็บป่วยของคนไข้ จึงมีความความเคยชินกับการทำงาน ก่อให้เกิดความสุขสนุกไปวันๆ มีความพึงพอใจไปตามสภาพที่ตนเองมีอยู่

ข้อมูลจาก วรวิทย์ (นามสมมุติ) เป็นเพศ ชาย มีอายุ ๒๕ ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ระดับเงินเดือน ๑๕,๐๐๐ บาท มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าพนักงานเป้นับถือศาสนาพุทธ

ผู้ให้สัมภาษณ์ ตัวอย่างที่ ๑๐

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับฝึกรอบรมจริยธรรม ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การยอมรับเป็นเรื่องของโครงการที่ต้องเข้ารับการอบรม ถ้ามีการอบรมเรื่องหลักธรรมจะทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของธรรมทางศาสนา เพื่อเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้กับการทำงานการบริการแก่สังคม ถ้ามีกิจกรรมเกี่ยวกับหลักธรรมจะเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเป็นการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับเพื่อร่วมกิจกรรม

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งที่มีความค่าและมีความศักดิ์สิทธิ์ หากมีการเรียนรู้จะทำให้มีคุณมาก เพราะชีวิตต้องอาศัยสิ่งที่ดีๆ ในพระพุทธศาสนาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต จึงมีการยอมรับในการศึกษาแต่จะไม่มากเท่าไรเพราะเวลาในการศึกษาทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งต้องใช้เวลาในการศึกษาข้อมูลมาก

ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า มีความสนใจประยุกต์หลักธรรมเข้ากับการทำงานแต่ อาจมีปัญหาว่า ไม่แน่ใจว่าตนเองใช้หลักธรรมหรือข้อระเบียบของสถานพยาบาล เพราะอาชีพพยาบาลต้องมีความตรงต่อตนเองและหน้าที่อยู่เป็นปกติ ไม่มีใครกล้าที่จะละเมิดข้อระเบียบดังกล่าว เพราะเป็นเรื่องรยาบันและคุณธรรม

ของพยาบาลวิชาชีพ

ข้อความเกี่ยวกับการยอมรับพัฒนาตนตามหลักธรรมพระพุทธศาสนาผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า การพัฒนาตนพัฒนาได้ ๒ ลักษณะ ได้แก่ การพัฒนาตนด้านวิชาชีพซึ่งเป็นความรู้ในการทำงาน การพัฒนาตนด้านจิตใจใช้ธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อบำบัดอารมณ์ความรู้นี้กคิด ความผิดชอบต่อตนเองและสังคมเป็นจิตสำนึกที่เกิดจากการใช้หลักธรรมเป็นแนวทางในการควบคุมพฤติกรรมความคิด และความต้องการพื้นฐานของมนุษย์

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ประสิทธิผลการทำงานเป็นสิ่งที่ประเมินจากเมื่องานที่เกิดขึ้น ตนเองไม่สามารถที่จะประเมินตนเองได้ว่ามีประสิทธิผลมากหรือน้อยเพียงใด เป็นข้อความที่ตอบยากจึงของไม่แสดงความคิดเห็น

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ความคุ้มค่าของการทำงานเป็นสิ่งที่หน่วยงานควบคุม การทำงานจะอยู่ภายใต้ของระบบการควบคุมของหน่วยงาน จึงมีความเห็นว่าการทำงานมีการคุ้มค่าต่อการจ่ายค่าเงินเดือนที่ได้รับ หรือหน่วยงานเองก็มีผลประโยชน์จากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จึงมีความเสมอตัวระหว่างผู้ทำงานกับผู้ประกอบการ

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่าเป็นพฤติกรรมที่เรารู้ถึงสิ่งที่จะต้องทำเคยได้ปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง ผู้ทำงานจำเป็นต้องยอมรับในการปรับตัวในทุกด้านได้แก่ ด้านบุคคล มีพฤติกรรมที่ต้องศึกษาเพื่อให้มีการยอมรับในการทำงานร่วมกัน ด้านหน้าที่รับผิดชอบ จำเป็นต้องสร้างมาตรฐานให้มากขึ้นตลอดเวลา ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานก็ต้องให้ความสำคัญต่อการทำงานอย่างเต็มเวลาที่กำหนด

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า เป็นวิชาชีพของพยาบาลที่ต้องยอมรับในการทำงาน แม้มีปัญหาอุปสรรคใดๆ ก็ต้องพยายามทำงานเกิดความเคยชินต่อปัญหาและอุปสรรคนั้น ๆ ความเคยชินจึงส่งผลต่อความพึงพอใจ จึงตอบว่า มีความพึงพอใจต่อการทำงานอย่างมาก

ข้อมูลจาก พิศมัย (นามสมมุติ) เป็นเพศหญิง มีอายุ ๓๓ ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาโท ระดับเงินเดือน ๓๐,๐๐๐ บาท มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าพยาบาล นั้บถือศาสนาพุทธ

องค์ความรู้จากผลการวิจัย

องค์ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา เพื่อไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน พบผลการวิจัย ดังนี้

๑) องค์ความรู้ที่เกิดจากการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นความรู้ที่เป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัยตามแนวคิดและทฤษฎี เช่น การใช้ทฤษฎีในการสร้างกรอบแนวคิด การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างวัตถุประสงค์ในการวิจัย เป็นต้น

๒) ผลการยอมรับฝึกรอบรมจริยธรรมในพระพุทธศาสนาสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาจิตใจ ทำให้เกิดความเข้าใจธรรมชาติของพฤติกรรมภายในของมนุษย์ พบกับความสุขกับการปฏิบัติตนตามหลักคำสอนของพระพุทธศาสนา

๓) ผลการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงาน ทำให้เกิดอุดมการณ์ในการทำงานอย่างผู้มีจิตอาสา ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิผลการทำงานเชิงพฤติกรรมเกี่ยวกับการให้บริการ

๔) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา พยาบาลวิชาชีพ ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ มีการยอมรับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาด้วยเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม และมีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตเป็นอย่างมาก ในการบางคนในกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ยอมรับในการเข้าฝึกรอบรม ทั้งมีการเรียนรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา อันเป็นผลที่นำมาสู่การประยุกต์ใช้ในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จึงได้มีการใช้ประสบการณ์จากการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อการประยุกต์ในการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นว่ามี การรับรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อเห็นสิ่งที่มีคุณค่าด้านจิตใจ เป็นสิ่งที่เกื้อกูลต่อการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ ให้ข้อมูลโดยภาพรวมว่า มีการประยุกต์ใช้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาในการให้บริการ ส่วนใหญ่จะใช้ระเบียบของทางสถานพยาบาลมากกว่า การใช้หลักธรรมโดยตรง

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ ประสิทธิภาพทางจิตใจ ได้แก่ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ และผู้บังคับบัญชาและประสิทธิผลด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงานได้เป็นไปตามเป้าหมายเพราะมีความเที่ยงตรงต่อหน้าที่ จะผิดพลาดไม่ได้เนื่องจากเป็นเรื่องของชีวิตของผู้เข้ารับบริการ

บทที่ ๕

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้แก่พยาบาลวิชาชีพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑-๓๕ ปี มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ มีระดับเงินเดือนสูงกว่า ๒๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐ เป็นตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ และนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐

๕.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา

พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเป็นต่อการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๐๗ เมื่อพิจารณาปัจจัยการปฏิบัติเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับฝึกรวมจริยธรรมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๒๐ ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๖.๔๐ ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงานอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๓.๖๐ ปัจจัยเกี่ยวกับการมีประสบการณ์การรับรู้หลักธรรมพระพุทธศาสนา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๓.๑๗

๕.๓ ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ

พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเป็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๖๐ ด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ด้านการ

ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๕.๘๐ ด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๖.๐๐

๕.๔ ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ เป็นการใช้ทดสอบระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ตำแหน่งการทำงาน การนับถือศาสนา กับประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า นักวิชาชีพพยาบาล มีความเห็นกับประสิทธิผลการให้บริการที่มีความ ด้านการยอมรับจริยธรรมที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ของพยาบาลวิชาชีพไม่มีอิทธิพลต่อการประสิทธิผลการให้บริการ

๕.๕ ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

สรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา พยาบาลวิชาชีพให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ มีการยอมรับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาด้วยเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีงามและมีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตเป็นอย่างมาก ในการบางคนในกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ยอมรับในการเข้าฝึกอบรม ทั้งมีการเรียนรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา อันเป็นผลที่นำมาสู่การประยุกต์ใช้ในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จึงได้มีการใช้ประสบการณ์จากการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อการประยุกต์ในการทำงาน

สรุปข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นว่ามี การรับรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อเห็นสิ่งที่มีคุณค่าด้านจิตใจ เป็นสิ่งที่เกื้อกูลต่อการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการ

สรุปข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ ให้ข้อมูลโดยภาพรวมว่า มีการประยุกต์ใช้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาในการให้บริการ ส่วนใหญ่จะใช้ระเบียบของทางสถานพยาบาลมากกว่า การใช้หลักธรรมโดยตรง

สรุปข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ ประสิทธิภาพทางจิตใจได้แก่ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ และผู้บังคับบัญชาและประสิทธิผลด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงานได้เป็นไปตามเป้าหมายเพราะมีความเที่ยงตรงต่อหน้าที่ จะผิดพลาดไม่ได้เนื่องจากเป็นเรื่องของชีวิตของผู้เข้ารับบริการ

๕.๖ อภิปรายผล

๕.๖.๑ อภิปรายผลเกี่ยวกับการยอมรับรู้พุทธจริยธรรม

การยอมรับฝึกอบรมจริยธรรมของนักวิชาชีพพยาบาล พบว่า อยู่ในระดับ อาจมีปัจจัยมาจากสถานพยาบาล ได้มีโครงการเกี่ยวกับการให้อบรมแก่บุคลากรทางการแพทย์โดยเฉพาะปฏิบัติการ ทำให้เกิดการยอมรับในการเข้าร่วมโครงการอบรมจริยธรรมทางพระพุทธศาสนาซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิตยา ปรีชายุทธและคณะ^๑ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสพการณ์ภาวะผู้นำแนวพุทธของหัวหน้าผู้ป่วย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความหมายประสพการณ์ภาวะผู้นำตามแนวพุทธของหัวหน้างานหอผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้นำหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำที่ดี จำนวน ๑๕ คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยนำหลักธรรมตามพระพุทธศาสนามาใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน ใช้หลักธรรมอยู่ตลอด ทำให้มีความเอื้ออาทรต่อผู้ป่วย ญาติผู้ป่วยอย่างดี มีการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมไม่ผิดพลาด นอกจากนั้นผู้นำยังได้มีการปฏิบัติตามศีล ข้อที่ ๒ ข้อที่ ๓ โดยเจริญโยนิโสมนสิการ ทำให้ได้มาซึ่งการบำเพ็ญพรตวิหารธรรม ๔ ประการ ในการปฏิบัติงานและอยู่ร่วมกับผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยได้อย่างดี

การปฏิบัติตนดังกล่าว ทำให้ผู้นำมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ จำนวน ๗ ประการคือ ๑) การศึกษาศีล ๒) ตั้งมั่นอยู่ในความยุติธรรม ๓) มีการสำรวจตัวเอง ๔) ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ๕) พัฒนาตนเอง ๖) มองคนอื่นในแง่ดี และ ๗) รู้จักอดทน

ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา อยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่งผลต่อพยาบาลวิชาชีพมีการปฏิบัติงานอย่างเอื้ออาทรแก่ผู้เข้ารับบริการอยู่แล้ว จึงสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิมพรรณ รัตนโกมล^๒ ได้ศึกษาพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาท มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ ๔ โดยทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ ๔ จำนวน ๗๒ คน โดยใช้เครื่องมือคือแบบประเมิน พบว่า การรับรู้การเอื้ออาทรโดยภาพ

^๑ นิตยา ปรีชายุทธและคณะ, ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสพการณ์ภาวะผู้นำแนวพุทธของหัวหน้าผู้ป่วย, รายงานวิจัย, คณะพยาบาลศาสตร์, จะฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (๒๕๕๑), หน้า ๖๒.

^๒ พิมพรรณ รัตนโกมลและคณะ, พฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาทวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาท, รายงานการวิจัย, สถาบันพระบรมราชชนก, สำนักงานปลัดกระทรวง, กระทรวงสาธารณสุข (๒๕๕๓), หน้า ๕๕.

รวมอยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ และเป็นรายด้าน มีอยู่ในระดับดีทุกด้าน นอกจากนั้นด้านการเอื้ออาทรในปัจจัยด้านการสร้างความศรัทธาอยู่ในระดับ ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒

นอกจากนั้นยังพบอีกว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความรู้จักตนเองและผู้อื่น อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ ด้านไว้วางใจ อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ ด้านแสดงออกของความรู้สึก อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ ด้านการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์อย่างสร้างสรรค์ อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกระบวนการเรียนรู้ อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๓ ด้านการดูแลจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการดูแลบุคคลแบบองค์รวม อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ ด้านการตอบสนองความต้องการของบุคคล อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ ด้านการจัดการเสริมสร้างพลังจิตวิญญาณในการมีชีวิตอยู่ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๗

ด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับ มาก อาจเป็นเพราะว่าพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีอายุการปฏิบัติมาหลายปีทำให้มีประสบการณ์และทักษะในการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการจัดสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมศรี ทาทานและคณะ^๓ ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทักษะปฏิบัติการพยาบาลและทัศนคติต่อวิชาชีพตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาลที่ขึ้นฝึกปฏิบัติครั้งแรก วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทักษะปฏิบัติการพยาบาลและทัศนคติต่อวิชาชีพตามการรับรู้และความสัมพันธ์ระหว่างทักษะกับการปฏิบัติการพยาบาล ของนักศึกษาพยาบาลที่ขึ้นฝึกภาคปฏิบัติครั้งแรก กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาพยาบาลศาสตร์บัณฑิต รุ่นที่ ๑๘ จำนวน ๑๕๖ คน พบว่า ปัจจัยโดยรวมมีผลต่อทักษะ ปฏิบัติการของพยาบาล อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ ๕๔.๖) ปัจจัยการสอนทางทฤษฎี (ร้อยละ ๖๒.๔๐) ด้านการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ (ร้อยละ ๕๖.๗๐) ด้านพัฒนาการเรียนการสอนวิชาหลักและเทคนิคการพยาบาล (ร้อยละ ๖๐.๓๐) ด้านอาจารย์ผู้สอนภาคปฏิบัติ (ร้อยละ ๕๐.๔๐) ความพร้อมในการฝึกภาคปฏิบัติ (ร้อยละ ๕๓.๒๐) มีผลต่อทักษะปฏิบัติการพยาบาล (ร้อยละ ๕๗.๔๐) อาจารย์ผู้สอนภาคปฏิบัติ (ร้อยละ ๕๖.๐๐) ปัจจัยทุกด้านมีผลต่อทัศนคติต่อวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

^๓ สมศรี ทาทานและคณะ, ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทักษะปฏิบัติการพยาบาลและทัศนคติต่อวิชาชีพตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาลที่ขึ้นฝึกปฏิบัติครั้งแรก วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา, รายงานการวิจัย วิทยาลัยบรมราชชนนี พะเยา, สถาบันบรมพระราชนก, กระทรวงสาธารณสุข, (๒๕๕๒), หน้า ๓๕.

๕.๗ ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยผลของพยาบาลวิชาชีพ มีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

๕.๗.๑ ข้อเสนอแนะในการทำไปใช้

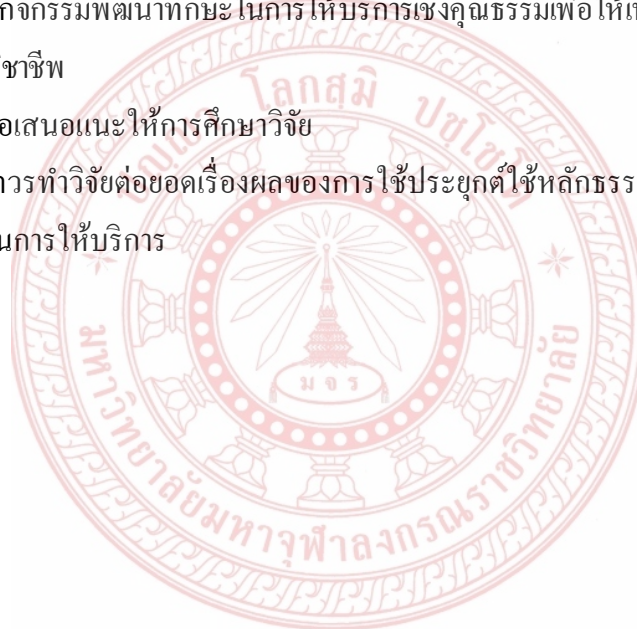
๑) ควรมีกิจกรรมเกี่ยวกับการเรียนรู้หลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับประยุกต์กับวิถีชีวิตในการปฏิบัติงานทางพระพุทธศาสนาเพื่อให้พยาบาลวิชาชีพมีความรู้ ความเข้าใจหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาและสามารถเลือกหลักธรรมไปประยุกต์ในการให้บริการ

๒) ควรมีกิจกรรมเกี่ยวกับการฝึกสร้างจิตอาสาในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ในกรณีจิตอาสาในการให้บริการ

๓) ควรมีกิจกรรมพัฒนาทักษะในการให้บริการเชิงคุณธรรมเพื่อให้เพิ่มประสิทธิผลในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ

๕.๗.๒ ข้อเสนอแนะให้การศึกษาวิจัย

๑) ควรทำวิจัยต่อขอผลของการใช้ประยุกต์ใช้หลักธรรมในพระพุทธศาสนา ที่มีต่อการมีจิตอาสาในการให้บริการ



บรรณานุกรม

พระไตรปิฎก

- _____ พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย. ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. เล่มที่ ๑๐. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๒.
- _____ พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย. ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. เล่มที่ ๑๐. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๒.
- _____ พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย. ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. เล่มที่ ๑๕. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๒.
- _____ พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย. ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. เล่มที่ ๒๐. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๒.
- _____ พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย. ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. เล่มที่ ๒๕. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๒.

เอกสารตำรา

- กันตยา เพิ่มผล. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๑.
- กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. การให้บริการประชาชนในงานอำเภอแบบเบ็ดเสร็จ. วารสารข้าราชการ ปีที่ ๒๕ ฉบับที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๒๗.
- คอตเลอร์ ฟิลลิป. หลักการตลาด. (แปลโดย วารุณี ตันตวงศ์วานิช). เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๕.
- จอร์จ เควิก. บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual. แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร. สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๘.
- ชื่นจิตร แจ่มเจนนิจ. ตลาดบริการและตลาดองค์กร. เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับนักศึกษา มินิเอ็มบีเอ รุ่น ๒/๒๕๔๐
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. กระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๖.
- จินดา สักขณ วัฒนสินธุ์. การบริหารและการพัฒนาองค์กร. ใน เอกสารประกอบ การสอนชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองค์กร (หน่วยที่ ๒). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๐.

จินดา ธีระพันธ์, **จริยธรรมกับวิชาชีพพยาบาล**, รายงานการวิจัย, วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี

**นครศรีธรรมราช. เสนอต่อสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. กระทรวงสาธารณสุข
นิวัติ. นครศรีธรรมราช, ๒๕๔๑.**

- จอร์จ เควิก. **บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual.** (แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร).
สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๘.
- จำเริญรัตน์ เจือจันทร์. **จริยศาสตร์ : ทฤษฎีจริยธรรมสำหรับนักบริหารการศึกษา.** โอ.เอส.
พรินติ้งเฮาส์. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๘.
- ชื่น สุขศิริ. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม. โรงพิมพ์สุตรไพศาล.** กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๕.
- ชื่นจิตร แจ่มเงินกิจ. **ตลาดบริการและตลาดองค์กร. เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับนักศึกษา
มินิเอ็มบีเอ ๒๕๔๐.**
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. **การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.
กระทรวงมหาดไทย.** กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๖.
- ณกมล ชาวปลายนา. **การศึกษาทั่วไปเพื่อการสร้างสรรค์ความเป็นไทยในศตวรรษที่ ๒๑ : กระบวน-
ทัศน์ในพุทธศาสน์ว่าด้วย สวรรค์แห่งจินตนา โสภณ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๔.**
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. โรงพิมพ์สื่อเสริม.** กรุงเทพมหานคร,
๒๕๕๓.
- พะยอม วงศ์สารศรี. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. ม.ป.ป.** กรุงเทพมหานคร
๒๕๕๔.
- พระเมธีธรรมภรณ์ (ประยูร ชมมจิตโต). **พุทธศาสนากับปรัชญา. อมรินทร์ พรินติ้ง กู๊ป.
กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๓.**
- พระเมธีธรรมภรณ์ (ประยูร ชมมจิตโต). **คุณธรรมสำหรับนักบริหาร(พิมพ์ครั้งที่ ๒).**
บริษัทบริษัท สหธรรมิก จำกัด. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๘.
- พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ). **หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ. สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๖.**
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). **จริยธรรมสำหรับคนรุ่นใหม่. สหธรรมิก. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๓.**
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). **การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน. โรงพิมพ์ธรรมสภา, กรุงเทพมหานคร,
๒๕๔๐.**
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). **พระพุทธศาสนาพัฒนาคนและสังคม. โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น
กรมการปกครอง. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๐.**
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์. พิมพ์ครั้งที่ ๑๐ .**

- บริษัท เอส.อาร์.พรีนติ้ง แมส โปรดักส์ จำกัด. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๖.
 พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ). หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ. สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
 กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๗.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑๔.
 โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๘.
 เพ็ญศรี พงษ์ประภาพันธุ์และคณะ. การพัฒนารูปแบบส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมของผู้ป่วย
 เบาหวานในชุมชนวัดปรุณาवास. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
 กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๓.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. เทคนิคการสร้างระบบบริการเป็นเลิศ. สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
 กรุงเทพมหานคร : ๒๕๔๘.
- พิเชษฐ วงศ์เกียรติ์จร. แนวคิด ยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 (อปท.) ในยุคโลกาภิวัตน์. สำนักพิมพ์ปัญญาชน. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๒.
- พิทยา บวรวัฒนา. รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๙๘๗ - ค.ศ. ๑๙๙๐).
 (พิมพ์ครั้งที่ ๑๒). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร ๒๕๔๘.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. หลักและวิธีการวิจัยทางสังคมพฤติกรรมศาสตร์. ตำราชั้นสูงทาง
 จิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์. คณะพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
 ๒๕๔๔.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์. ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๖.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ
 พลเรือน. กรุงเทพมหานคร. ๒๕๓๘.
- ธีระพร อูวรรณโณ. จริยธรรมการศึกษา. คณะครุศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร,
 ๒๕๓๐.
- ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ ๗). บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
 กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๗.
- นริทธิ์ พุงกาวิ. การตลาดบริการ. คณะพาณิชยศาสตร์. บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๗.
- กันตยา เพิ่มผล. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด. สถาบัน
 ราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๑
- เนืองน้อย บุญเนตร. จริยศาสตร์ตะวันตก. โรงพิมพ์แห่งมหาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๔.

ไสว มาลาทอง. คู่มือการศึกษาจริยธรรม. โรงพิมพ์การศาสนา. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๒.

สมยศ นาวิการ. การตัดสินใจของผู้บริหาร. โรงพิมพ์บรรณกิจ. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๕.

สมชาติ กิจยรรยง. ยุทธวิธีครองใจลูกค้า. โรงพิมพ์เอ็กเปอร์เน็ท. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๓.

สมบัติ อิศรานุรักษ์. การพัฒนาคุณภาพบริการประชาชน. โรงพิมพ์ธนาพรสจำกัค.

กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๐.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. โรงพิมพ์วิญญูชน. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๒.

สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพมหานคร,

๒๕๔๖.

สมชาติ กิจยรรยง. ยุทธวิธีครองใจลูกค้า. เอ็กเปอร์เน็ท. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๓.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. ไทยวัฒนาพานิช. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๑๕.

สัจญญา สัจญญาวิวัฒน์. ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ. รวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา.

ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๔.

สาโรช บัวศรี. จริยธรรมศึกษา. โรงพิมพ์คุรุสภา. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๒๖.

สุชีพ ปุญญานุภาพ. ศาสนาเปรียบเทียบ. พิมพ์ครั้งที่ ๔. มหามกุฏราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร,

๒๕๔๐.

สุนันทาเลาหันนท์. การพัฒนาองค์กร. โรงพิมพ์รุ่งวัฒนาจำกัด. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๑.

ศิริพร ดันติพูนวินัย. กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง

กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน.

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (๒๑-๓๓ สิงหาคม ๒๕๔๘)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. ศัพท์การบริหาร. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร,

๒๕๓๘.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. บริษัท ส.ส.ท. จำกัด กรุงเทพมหานคร,

๒๕๔๖.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. สุวีริยาสาส์น. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๕.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. นานมีบุ๊คส์ดับเบิลเคชั่นส์.

กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๖.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ๒๕๔๒. นานมีบุ๊คส์ดับเบิลเคชั่นส์.

กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๒.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕. โรงพิมพ์อักษรเจริญทัศน์

กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๘.

ระพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณชฎ. การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับ

ผู้บริหารอาวุโส. โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี.กรุงเทพมหานคร, ๒๕๑๐.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. คุณภาพ คือ ความอยู่รอด. (พิมพ์ครั้งที่ ๓). บริษัท ส.ส.ท. จำกัด .

กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๓.

วิทย์ วิชาแพทย์. จริยศาสตร์เบื้องต้น. สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๑๕.

วิทยา ค่านธำรงกุล. การบริหาร. โรงพิมพ์เอร์คเวย์ เอ็ดดูเคชั่น.กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๖.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ ๒). สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.

ไทย-ญี่ปุ่น. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๕.

วีระ สมใจ (ผศ.). จริยธรรมกับชีวิต. บัณฑิตวิทยาลัย. ฝ่ายเอกสารตำราสำนักส่งเสริมวิชาการ

มหาวิทยาลัย อีสานใต้บุรีรัมย์. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๒.

รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพองค์การ.

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ในการประมวลสารชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๖.

สิวลี ศิริไธ. จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล. (พิมพ์ครั้งที่ ๕). กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

อมรา เล็กเริงสนธิ์. หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา. ฝ่ายเอกสาร และตำราสถาบันราชภัฏ

สวนดุสิต. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๒.

อุทัย หิรัญโต. หลักการบริหารบุคคล. โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๒๕.

อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อกุลพัฒนกิจ. จิตวิทยาบริการ. บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๘.

อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อกุลพัฒนกิจ, จิตวิทยาบริการ. สำนักพิมพ์ซีเอ็ดดูเคชั่น.

กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๗.

อุบลรัตน์ โพธิ์พัฒนชัย. จริยศาสตร์ สำหรับการพยาบาล, พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร:

บริษัท ประชุมช่างจำกัด, ๒๕๔๕.

เอกสารวารสาร

กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. การให้บริการประชาชนในงานอำเภอแบบเบ็ดเสร็จ.

วารสารข้าราชการ, ปีที่ ๒๕ ฉบับที่ ๕ (พฤษภาคม ๒๕๒๗).

ศิริพร ดันติพูนวินัย. กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง

กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. คณะพยาบาล
ศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,(๒๑-๓๓ สิงหาคม ๒๕๔๘).

เอกสารงานวิจัย

เทพศักดิ์ บุญรัตน์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน
ไปสู่การปฏิบัติ. คุษฎีนิพนธ์สาขาวิชาพัฒนาสังคม.บัณฑิตวิทยา : สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.กรุงเทพมหานคร,๒๕๕๖.

เปรมสุริย์ เชื่อมทอง.จิตลักษณะของผู้บริหารและสภาวะของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของ
โรงเรียน.ปริญญาานิพนธ์ปริญญาการศึกษาคุษฎีบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๓๖.

นิภา คำไรวรรณและคณะ.ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับการสร้างแรงจูงใจ และการ
สร้างแรงจูงใจ ของหัวหน้าผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล
พุทธชินราชพิษณุโลก. รายงานการวิจัย,๒๕๕๔.

นิตยา ปรีชายุทธและคณะ.ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพภาวะผู้นำแนวพุทธของหัวหน้าผู้ป่วย.
รายงานวิจัย. คณะพยาบาลศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,๒๕๕๑.

น้ำลิน เทียมแก้ว. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.รายงานการวิจัย.สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,๒๕๕๖.

พิมพ์พรรณ รัตนโกมลและคณะ. พฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัย
พยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาทวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาท. รายงานการวิจัย,
สถาบันพระบรมราชชนก. สำนักงานปลัดกระทรวง. กระทรวงสาธารณสุข.
กรุงเทพมหานคร.๒๕๕๓.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน
ไปสู่การปฏิบัติ. คุษฎีนิพนธ์สาขาวิชาพัฒนาสังคม.บัณฑิตวิทยา, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์ ,๒๕๕๖.

วัลลภา จันทร์เพ็ญ. การพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาจริยธรรม ของนักศึกษา
ช่างอุตสาหกรรมตามแนวการปรับพฤติกรรมทางปัญญา. คุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชา
หลักสูตรและการสอน,บัณฑิตวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.กรุงเทพมหานคร.
๒๕๕๔.

วิริยา ชินวรรณโน. จริยธรรมในวิชาชีพ. รายงานวิจัย. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๖.

สมศรี ทาทานและคณะ. ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทักษะปฏิบัติการพยาบาลและทัศนคติต่อวิชาชีพ

ตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาลที่ขึ้นฝึกปฏิบัติครั้งแรก. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีพะเยา. รายงานการวิจัย. วิทยาลัยบรมราชชนนี พะเยา. สถาบันบอกรมพระราชชนก. กระทรวงสาธารณสุข,๒๕๕๒),หน้า ๓๕.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อกุลพัฒน์กิจ. **จิตวิทยาบริการ**.บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๘.

เอกสารวารสารต่างประเทศ

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.. **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. Journal of Marketing, Vol. 49, (1985).

เอกสารต่างประเทศ

Barnard, **The functions of the Executive**. Harvard University Press,1968.

C. Gronross. **Service management and marketing**. Lexington Books. Lexington, MA, 1990.

Etzioni. **Modern organization**. Prentice – Hall, Inc. New Jersey, 1964.

Kartz and Kahn. **The Social Psychology of Organization**. John Wiley & Sons. New York, 1987.

Gronroos, C.. **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**.Lexington : Lexinton Books, 1997.

Good Cater V. **Dictionary of Education**. McGraw-Hill Book Company. New York, 1973.

Gibson Others, **Orgionizations : Behavior structure and Processes**. Business Publications. Austin, TX , 1982.

Hertzberg. **Motivafion Moral and Money**. Psychology Co. New York, 1968.

Hoy & Miskel. **Educational administrations**. theory research and Practice.McGraw, Hill Book Company. New York, 1991.

Kohlberg. **Stage and Sequence: the Cognition –Developmental Approach to Socialization**. In Gostin Zed. Han,1969.

Kartz and Kahn. **The Social Psychology of Organization**. John Wiley & Sons. New York, 1987.

Katz, E. and D. Brenda. **Bureaucracy and the public**.Basic Books. New York, 1973.

Millett, J.D., **Management in the public service**. McGraw-Hill Book Company. New York, 1954.

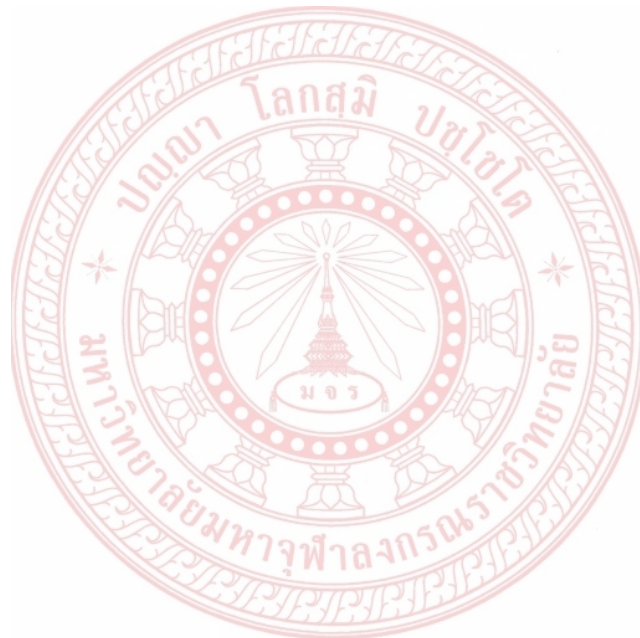
Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.. **A Conceptual Model of Service Quality and**

Its Implications for Future Research. (Journal of Marketing),1985.

Millett, J.D.. **Management in the public service.** McGraw-Hill Book Company. New York, 1954.

Suchitra Punyarathbandhu-Bhakdi. **Delivery of public service in Asian Countries .** Cases in development administration. Bangkok : Thammasat University Press, 1986.

W.J. Staton. **Fundamentals of marketing.** McGraw-Hill Book. New York ,1987.



การรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ

ต่อประสิทธิผลการให้บริการ

Perception of Buddhist Nursing Professional Ethics of Professional Nurses
on Effectiveness Services

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมโภช ศรีวิจิตรวรกุล

Asst. Prof. Dr. Sompoch Srivichitvorakul

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Email: sompochsrivichit@gmail.com โทร. ๐๘๑ ๕๔๕ ๖๑๐๕

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพต่อประสิทธิผลการให้บริการ เป็น การวิจัยเชิงสำรวจและเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการตามหลักพุทธจริยธรรมของพยาบาล วิชาชีพ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการของพยาบาลวิชาชีพในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเพื่อทดสอบสมมติฐานตามปัจจัยส่วนบุคคลของ พยาบาลวิชาชีพที่มีปัจจัยที่ส่งต่อการให้บริการตามพุทธจริยธรรม

ระเบียบวิธีวิจัย ได้แก่นักวิชาชีพพยาบาลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๒,๐๐๐ คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เก็บรวบรวมข้อมูล โดย แบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเชิงอนุมานโดย ใช้สถิติทดสอบ t-test และ F-test สำหรับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ ๐.๐๕

ผลการวิจัย พบว่า จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้แก่พยาบาลวิชาชีพ ส่วน ใหญ่มีสถานภาพเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑-๓๕ ปี มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ มีระดับเงินเดือนสูงกว่า ๒๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐ เป็นตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ และนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐

พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเป็นต่อการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ เมื่อพิจารณาปัจจัยการปฏิบัติเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับฝึกรอบม จริยธรรมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒ ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงานอยู่ใน ระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ ปัจจัยเกี่ยวกับการมีประสบการณ์การรับรู้หลักธรรมพระพุทธศาสนา อยู่ใน ระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘

พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเป็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้จริยธรรมทาง

พระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ ด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ด้านการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ ด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ เป็นการใช้ทดสอบระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ตำแหน่งการทำงาน การนับถือศาสนา กับประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า นักวิชาชีพพยาบาล มีความเห็นกับประสิทธิผลการให้บริการที่มีความ ด้านการยอมรับจริยธรรมที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ของพยาบาลวิชาชีพไม่มีอิทธิพลต่อการประสิทธิผลการให้บริการ

Abstract

The research studies in acknowledge on the Perception of Buddhist Nursing Professional Ethics of Professional Nurses on Effectiveness Services is both survey research and qualitative research. The purpose of this study was to study the ethical practice of professional nurses in Bangkok in order to study the perception of Buddhist ethics of nursing profession affecting the service efficiency of professional nurses in Bangkok area and to test the hypothesis based on the personal factors of professional nurses who have factors in the delivery of services according to Buddhist ethics.

The research's methodology is 2,000 nursing professional students in Bangkok area, research's tools, questionnaire and deep-interview's forms. The data-collection is done by questionnaire and deep-interview forms with the descriptive statistical analysis accompanied with percentage, average and speculation with testing statistic of T-Test and F-Test for statistical significance in data-analysis is speculated in the level of 0.05.

The results of the study were as follows: most of them are female. 51.00% who are between 31-35 years old, married 57.50, bachelor degree. 63.50%, salary level higher than 25,000 baht 36.50%, being a professional nursing position 59.00% and Buddhist 62.50%.

The professional nurses had the highest perception of ethics in Buddhism, with an average of 4.25. When considering the individual practices, it was found that the factors related to the acceptability of the ethical training were at the high level, the mean score was 4.26. The

factors related to accepting the Buddhist principles were at the high level, the mean was 4.32. The factors related to the acceptance of applying the principles to work at the high level were 4.18 and the factors related to the experience of recognizing the principles of Buddhism at the high level were 4.18.

The professional nurses had the highest level of service quality in terms of overall service quality, with an average of 4.34. When considering each aspect, it was found that the perception of professional ethics in professional nurses was at the high level of 4.28. The application of professional ethics in nursing service was at the high level, the mean was 4.45, which is equal to the percentage of mean in terms of adapting to organizational culture at a high level, with an average of 4.29 and the effectiveness of service of nurses at a high level with an average of 4.30

The results of the hypothesis testing of personal factors affecting the effectiveness of nursing professional services. It is used to test independent variables such as gender, age, status, education level salary level, work location religion with the effectiveness of nursing service was found that the professional nurses had an opinion on the effectiveness of a service that has a different ethical acceptance will affect the effectiveness of the service. Other factors professional nurses did not influence the effectiveness of the service.

บทนำ

การสร้างทักษะความคิดตามแนวพุทธธรรมด้วยกระบวนการทัศน์แบบโยนิโสมนสิการ ตั้งอยู่บนฐานของความจริงที่ว่าสภาวะจิตใจของมนุษย์มีส่วนสัมพันธ์ต่อการแสดงออกด้าน พฤติกรรมมนุษย์ทั้งในด้านกายกรรม วาจากรรมและมโนกรรม หมายความว่าหากจิตใจมีการอบรม ฝึกฝนและสร้างทักษะให้เกิดวิธีคิดอย่างถูกต้องดีแล้วก็จะ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดคุณภาพ ของพฤติกรรมนั้นได้ ตามนัยพุทธธรรมเรียกกระบวนการนี้ว่าวิธีคิดแบบโยนิโสมนสิการ คือการ คิดไตร่ตรองอย่างแยกคาย การคิดเชิงวิเคราะห์ วิพากษ์วิจารณ์ มี ๑๐ ขั้นตอน ผู้ฝึกฝนอบรมความคิด ด้วยวิธีนี้อย่างครบถ้วนสามารถพัฒนาตนไปสู่ความเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุขได้จัดเป็น กระบวนการขัดเกลาทางพุทธศาสนาเรียกว่า ไตรสิกขา คือศีลสิกขา ศึกษาให้เป็นคนดี สมาธิสิกขา ศึกษาให้มีความสุขจิตใจมั่นคง เบิกบานและปัญญาสิกขา ศึกษาให้เป็นคนเก่ง มีความเชี่ยวชาญ มีสติปัญญา มีความคิดถูกต้องดีงาม หากพิจารณาตามหลักสัมพันธ์ภาพแล้ว วิธีคิดแบบโยนิโสมนสิการมีความสัมพันธ์กับกระบวนการที่เรียกว่าไตรสิกขาและอริยมรรคมีองค์ ๘ ประการ ซึ่งอันวยผลคือจะทำให้เป็นคนคิดกว้าง มองไกล ใฝ่สูง (หมายถึงใฝ่คุณธรรม) เป็นกระบวนการ

ที่สอดคล้องเกี่ยวเนื่องถึงกันและเชื่อมต่อกันตลอดไป^๑

การประกอบอาชีพที่มีการกำหนดแนวทางที่ให้ผู้ประกอบวิชาชีพยึดถือหลักปฏิบัติตนที่เรียกว่าจรรยาบรรณซึ่งหมายถึงประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้นเพื่อรักษาเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิกเป็นหลัก การประพฤตินองบุคคลในแต่ละกลุ่มอาชีพเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้มีคุณธรรมจริยธรรมวิชาชีพพยาบาล (professional nursing) เช่นเดียวกัน ได้มีการกำหนดจรรยาบรรณพยาบาลโดยสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย ฉบับแรกปีพ.ศ. ๒๕๒๘ ที่แบ่งเป็นหลักจรรยาบรรณวิชาชีพต่อประชาชนต่อวิชาชีพ ต่อตนเอง ต่อสังคมและประเทศชาติ ต่อผู้ร่วมวิชาชีพและต่อผู้ประกอบวิชาชีพอื่น หลังจากนั้นในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้มีการปรับปรุงจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทางการศึกษา เทคโนโลยีและปัญหาสุขภาพที่มีความซับซ้อนมากขึ้นรวมทั้งการตื่นตัวในสิทธิมนุษยชนและความต้องการมาตรฐานชีวิตโดยสาระสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาลฉบับที่ ๒ นี้ระบุว่า ต้องมีพยาบาลความรับผิดชอบต่อประชาชนผู้ใช้บริการสุขภาพด้วยความเมตตากรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิตความมีสุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์ มีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้ให้บริการด้วยความเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิมนุษยชน

หลักความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคมมนุษย์ โดยมุ่งความเป็นเลิศป้องกันอันตรายต่อสุขภาพและชีวิตของผู้ใช้บริการ ที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติให้สังคมเกิดความเชื่อถือไว้วางใจต่อพยาบาลและต่อวิชาชีพการพยาบาล มีความพึงพอใจในการเข้าร่วมทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าให้แก่วิชาชีพการพยาบาลที่รับผิดชอบซึ่งจรรยาบรรณจะช่วยทำให้พยาบาลประกอบกิจแห่งวิชาชีพโดยยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรมประพฤตินองตนเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในด้านการประกอบกิจแห่งวิชาชีพและกิจส่วนตัว^๒

การปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลมีเป้าหมายเพื่อให้การพยาบาลที่เป็นเลิศ (nursing excellence) การพยาบาลที่เป็นเลิศได้จะต้องเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการบนพื้นฐานของความเต็มใจของพยาบาลหนทางหนึ่งที่จะทำให้พยาบาลเป็นเลิศได้อยู่ที่การมีจิตสำนึกทางจริยธรรมที่ดีของผู้ให้การพยาบาลจริยธรรมจึงเปรียบเสมือนสิ่งที่ยึดเหนี่ยวเชื่อมมนธธรรมให้พยาบาลมีการประพฤติปฏิบัติทางจริยธรรมที่ดีทั้งทางกายวาจาและใจ ทั้งนี้วิชาชีพการพยาบาลยังเป็นวิชาชีพที่ถูกคาดหวังจากสังคมสูงในเรื่องความอดทน เสียสละ มีเมตตา พยาบาลจึงต้องมีการปฏิบัติกรพยาบาลอย่างมี

^๑ ฅกมล ชาวปลายนา, การศึกษาทั่วไปเพื่อการสร้างสรรคความเปนไทยในศตวรรษที่ ๒๑ : กระจวนทัศนโนพุทธศาสนาวาดวย สวรรคตแหงจินตณ โทศล , มหาวิทยาลัยศรีปทุม, (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๔), หนา ๒.

^๒ สิวลิ ศิริโล, จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล, (พิมพ์ครั้งที่ ๕), (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หนา ๔๕.

คุณธรรมและจริยธรรมต้องมีการควบคุมพฤติกรรมได้อย่างดี^๓ จะเห็นได้ว่าจริยธรรมกับวิชาชีพ พยายามเป็นสิ่งที่แยกออกจากกันไม่ได้จริยธรรมเป็นสิ่งจำเป็นในการประกอบวิชาชีพพยาบาล เนื่องจากเป็นวิชาชีพที่ต้องปฏิบัติกับมนุษย์ จริยธรรมจึงเป็นสิ่งที่สังคมต้องการและคาดหวังให้ผู้ที่ ปฏิบัติงานในวิชาชีพนี้มีจริยธรรมนอกเหนือจากการมีความรู้ความสามารถ ดังนั้นผู้ประกอบวิชาชีพ นี้ จะต้องดำรงชีวิตด้วยความมีคุณธรรมและจริยธรรมแต่การพัฒนาจริยธรรมเป็นสิ่งจำเป็นแต่ทำได้ ยากเพราะอยู่ในลักษณะนามธรรมต้องใช้ความพยายามอย่างมากกว่าจะบรรลุผล^๔ อย่างไรก็ตามซึ่ง นอกจากความเปลี่ยนแปลงทางสังคม ความเปลี่ยนแปลงในวงการสุขภาพสภาพ โรคภัยไข้เจ็บที่ เปลี่ยนแปลงไปการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางการแพทย์สู่ประชาชน ประชาชนมีการศึกษามากขึ้น รวมถึงการออกกฎหมายประกันสังคมและประกันสุขภาพแห่งชาติค่านิยมและทัศนคติในการดำเนิน ชีวิตของของบุคคลความคาดหวังของสังคมและประชาชนมีมากขึ้นทำให้พยาบาลต้องเผชิญกับ ปัญหาที่ท้าทายต่อการใคร่ครวญและตัดสินใจนั้นคือปัญหาความขัดแย้งทางจริยธรรมซึ่งเป็นสิ่งที่ พยาบาลไม่อาจหลีกเลี่ยงและต้องเผชิญทุกขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนั้นความสลับซับซ้อนที่ พยาบาลต้องระมัดระวังในด้านการเรียกร้องสิ่งตอบแทนจากผู้ขอรับบริการ การแข่งขันกัน ในระหว่างองค์กรรวมถึงความแตกต่างในฐานะทาง เศรษฐกิจของผู้ป่วยสิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุทำให้เกิด ปัญหาจริยธรรมทางการพยาบาลได้เสมอโดยในปัจจุบันพบว่ามีเสียงสะท้อนจากสังคมต่อพยาบาล ในด้านลบมากขึ้นซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางจริยธรรมของพยาบาลในประเด็นของการ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการไม่เหมาะสมขาดความ เมตตาและความเอื้ออาทรต่อผู้ใช้บริการขาดความ ยึดหยุ่นต่อกฎระเบียบข้อบังคับมุ่งทำงานให้เสร็จโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพและจิตใจของผู้ใช้บริการ ขาดความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดการเคารพในความเป็นมนุษย์ของบุคคลขาดความ กระตือรือร้นขาดความรับผิดชอบต่อตนเองและวิชาชีพขาดการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค ตามสิทธิมนุษยชนหรือให้อภิสิทธิ์แก่บุคคลบางกลุ่ม^๕ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาทางจริยธรรมของผู้ ประกอบวิชาชีพพยาบาลมีหลายประการทั้งทางด้านผู้ให้บริการคือตัวพยาบาลเองด้านผู้รับบริการ หรือผู้ป่วยด้านสังคมด้านการบริหารงานของหน่วยงานหรือองค์กรด้านการพัฒนาทางการพยาบาล

^๓อุบลรัตน์ โปธิ์พัฒนชัย, จริยศาสตร์ สำหรับการพยาบาล, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ประชุมช่างจำกัด, ๒๕๔๕, หน้า ๑๗).

^๔เพ็ญศรี พงษ์ประภาพรรณและคณะ, การพัฒนารูปแบบส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมของผู้ป่วย เบาหวานในชุมชนวัดปฐมวาส, รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, กรุงเทพมหานคร,(๒๕๕๓),หน้า ๑.

^๕จินดา ธีระพันธ์,จริยธรรมกับวิชาชีพพยาบาล, รายงานการวิจัย, วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช, เสนอต่อสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, กระทรวงสาธารณสุขนิวัติ, นครศรีธรรมราช, (๒๕๔๑),หน้า ๕๐.

และการรักษา กล่าวคือ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการคือตัวพยาบาลนั้นพบว่า พยาบาลที่มีพฤติกรรมทางจริยธรรมที่ไม่เหมาะสมซึ่งมักเกิดจากการขาดการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ปัจจัยด้านผู้รับบริการหรือผู้ป่วยคือผู้ป่วยมีอคติต่อวิชาชีพพยาบาลเพราะคาดหวังว่าพยาบาลจะต้องดูแลในลักษณะของผู้รับใช้ ปัจจัยด้านสังคมคือสังคมมักคาดหวังในวิชาชีพพยาบาลไว้สูงจนมีผู้เปรียบพยาบาลเสมือน “นางฟ้าชุดขาว” เป็นผู้ที่ยึดมั่นต่อจรรยาบรรณวิชาชีพให้การช่วยเหลือปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามสิทธิมนุษยชน โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนาและสถานภาพของบุคคลแต่ในสถานการณ์ปัจจุบันผู้รับบริการมีจำนวนมากกว่าบุคลากรทางการพยาบาลทำให้พยาบาลเกิดความเครียด มีความกดดันที่ต้องทำงานแข่งขันกับเวลาการให้บริการพยาบาลจึงเน้นที่ปริมาณมากกว่าคุณภาพ ปัจจัยด้านการบริหารงานของหน่วยงานหรือองค์กรคือทุกโรงพยาบาลหรือหน่วยงานด้านสาธารณสุขจะเน้นการประกันคุณภาพในการบริการพยาบาลจึงมุ่งเน้นประสิทธิผลของงานบุคลากรทางการพยาบาลต้องทำงานอย่างหนักใช้เวลาในการเก็บหลักฐานเอกสารบันทึกการทำงานและผลงานต่าง ๆ มากขึ้น ทำให้เวลาที่จะใส่ใจให้กำลังใจผู้ป่วยลดลงและปัจจัยด้านการพัฒนาเทคโนโลยีทางการพยาบาลและการรักษาจากความก้าวหน้าทางการพยาบาลและเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้บุคลากรทางการพยาบาลต้องพัฒนาความรู้จนทำให้เกิดความละเอียดต่อการดูแลผู้ป่วย^๖

ด้วยปรากฏการณ์ดังกล่าวสรุปได้ว่าพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพกำลังเป็นประเด็นสำคัญทั้งในมุมมองของผู้ใช้บริการหรือผู้ป่วยและมุมมองของตัวพยาบาลวิชาชีพเอง และสังคมว่าภายใต้สถานการณ์ซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพได้ถูกแก้ไขให้ทุเลาลงหรือไม่หรือเพิ่มเติมมากขึ้นด้วยเหตุผลใดจึงเป็นที่น่าสนใจว่าปัจจุบันผู้ป่วยมีความคิดเห็น ใดเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพและตัวพยาบาลวิชาชีพเอง เห็นว่าสิ่งที่ประพฤติดุปฏิบัติพยาบาลอยู่นั้นเป็นอย่างไร อะไรคือเหตุผลที่สอดคล้องและแตกต่างกันของประเด็นดังกล่าวเพื่อนำผลการวิจัยไปสร้างความรู้ความเข้าใจและข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพราะพยาบาลวิชาชีพเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่ที่สุดในทีมสุขภาพและมีบทบาทสำคัญในการดูแลสุขภาพของประชาชนซึ่งจะส่งผลถึงการพัฒนาคูณภาพชีวิตของประชาชนและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของในประเทศให้ดีขึ้นต่อไป

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ทราบว่าการให้บริการของนักวิชาการพยาบาลอันอาจส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการในสถานพยาบาล ถ้าขาดการรับรู้ถึงการ

^๖ วริยา ชินวรรณโน, จริยธรรมในวิชาชีพ, ราชายาวิจัย, สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, กรุงเทพมหานคร, (๒๕๔๖), หน้า ๑๖๒.

ประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาประกอบการปฏิบัติหน้าที่ของวิชาชีพพยาบาล ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพต่อประสิทธิผลการให้บริการ เพื่อศึกษาเรื่องผลการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาในการปฏิบัติงานการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพและประยุกต์ใช้ในการพัฒนาจริยธรรมของพยาบาลสืบไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

เพื่อศึกษาการให้บริการตามหลักพุทธจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร

เพื่อศึกษาการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

เพื่อทดสอบสมมติฐานตามปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพที่มีปัจจัยที่ส่งต่อการให้บริการตามพุทธจริยธรรม

วิธีการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย ได้แก่กลุ่มตัวอย่างได้แก่พยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน ๒๐๐ ครอบครัว และกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ จำนวน ๑๐ ตัวอย่าง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเชิงอนุมานโดยใช้สถิติทดสอบ t-test สำหรับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ ๐.๐๕

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้แก่พยาบาลวิชาชีพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑-๓๕ ปี มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ มีระดับเงินเดือนสูงกว่า ๒๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐ เป็นตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ และนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐

พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเป็นต่อการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ เมื่อพิจารณาปัจจัยการปฏิบัติเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับฝึกรอบรมจริยธรรมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงานอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ ปัจจัยเกี่ยวกับการมีประสบการณ์การรับรู้หลักธรรมพระพุทธศาสนาอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘

พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเป็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ ด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ด้านการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ ด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ เป็นการใช้ทดสอบระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ตำแหน่งการทำงาน การนับถือศาสนา กับประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า นักวิชาชีพพยาบาล มีความเห็นกับประสิทธิผลการให้บริการ ที่มีความด้านการยอมรับจริยธรรมที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ของพยาบาลวิชาชีพไม่มีอิทธิพลต่อการประสิทธิผลการให้บริการ

วิจารณ์

ผลงานวิจัย เรื่อง การรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพต่อประสิทธิผลการให้บริการมีจุดเด่น และจุดด้อย ดังนี้ ดังนี้

จุดเด่น คือ สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ในการทำงานเกี่ยวกับการให้บริการแก่สังคม โดยประใช้เข้ากับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

จุดด้อย คือ เนื่องจากงานวิจัยใช้ควบคุมไปกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา อาจจะใช้ได้กับพุทธศาสนิกชน และผู้ที่มีการนำไปใช้ตามผลการวิจัยต้องมีข้อจำกัดเกี่ยวกับการปฏิบัติตนตามหลักธรรมในพระพุทธศาสนา

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยผลของพยาบาลวิชาชีพ มีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการทำไปใช้

๑) ควรมีกิจกรรมเกี่ยวกับการเรียนรู้หลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับประยุกต์กับวิถีชีวิตในการปฏิบัติงานทางพระพุทธศาสนาเพื่อให้พยาบาลวิชาชีพมีความรู้ ความเข้าใจหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาและสามารถเลือกหลักธรรมไปประยุกต์ในการให้บริการ

๒) ควรมีกิจกรรมเกี่ยวกับการฝึกสร้างจิตอาสาในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ในกรมีจิตอาสาในการให้บริการ

๓) ควรมีกิจกรรมพัฒนาทักษะในการให้บริการเชิงคุณธรรมเพื่อให้เพิ่มประสิทธิผลในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ

ข้อเสนอแนะให้การศึกษาวิจัย

ควรทำวิจัยต่อยอดเรื่องผลของการใช้ประยุกต์ใช้หลักธรรมในพระพุทธศาสนาที่มีต่อการมีจิตอาสาในการให้บริการ

กิตติกรรมประกาศ/คำขอบคุณ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ ได้ดำเนินการและสำเร็จได้เพราะได้รับความเมตตาอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิ ที่สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้จัดให้มีการอบรมในการเขียนโครงการวิจัยปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ได้กรุณาใช้เวลาให้คำแนะนำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุงงานวิจัยด้วยดีเสมอมา คณะผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณท่านเหล่านั้นเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ ศิริราชพยาบาล วชิรพยาบาล โรงพยาบาลบางปะกอก โรงพยาบาลธนบุรี โรงพยาบาลเด็ก โรงพยาบาลบางไผ่ โรงพยาบาลพญาไท๗ โรงพยาบาลราชภัฏบูรณะ โรงพยาบาลวิชัยเวช และ โรงพยาบาลนวมินทร์ ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และกรุณาให้ข้อมูลที่เชิงคุณภาพในการสัมภาษณ์และเชิงปริมาณในการแสดงความคิดเห็นต่อข้อคำถามต่างๆ ในเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ และขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ทุกท่านที่ให้การแนะนำในการปรับแก้ในงานวิจัยทุกขั้นตอนจนสำเร็จด้วยดี ประโยชน์ใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการวิจัยฉบับนี้ขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาคุณแด่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยซึ่งเป็นแหล่งประสิทธิ์ประสาทสรรพวิชาให้แก่ข้าพเจ้าและคณะรวมถึงคณาจารย์ที่คอยสั่งสอนด้วยดีตลอดมาและหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการวิจัยฉบับนี้จะเกิดประโยชน์แก่ผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการในส่วนงานต่าง ๆ สืบไป

เอกสารอ้างอิง

เพ็ญศรี พงษ์ประภาพันธุ์และคณะ. การพัฒนารูปแบบส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมของผู้ป่วย

เบาหวานในชุมชนวัดปฐมवास. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๑.

จินดา ธีระพันธ์,จริยธรรมกับวิชาชีพพยาบาล, รายงานการวิจัย, วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี

นครศรีธรรมราช. เสนอต่อสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. กระทรวงสาธารณสุข

นิวัติ. นครศรีธรรมราช, ๒๕๔๑.

ณกมล ชาวปลายนา. การศึกษาทั่วไปเพื่อการสร้างสรรค์ความเป็นไทยในศตวรรษที่ ๒๑ : กระบวน-

กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำผลจากโครงการวิจัยไปใช้ประโยชน์

โครงการวิจัย เรื่อง : การรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ
ต่อประสิทธิผลการให้บริการ

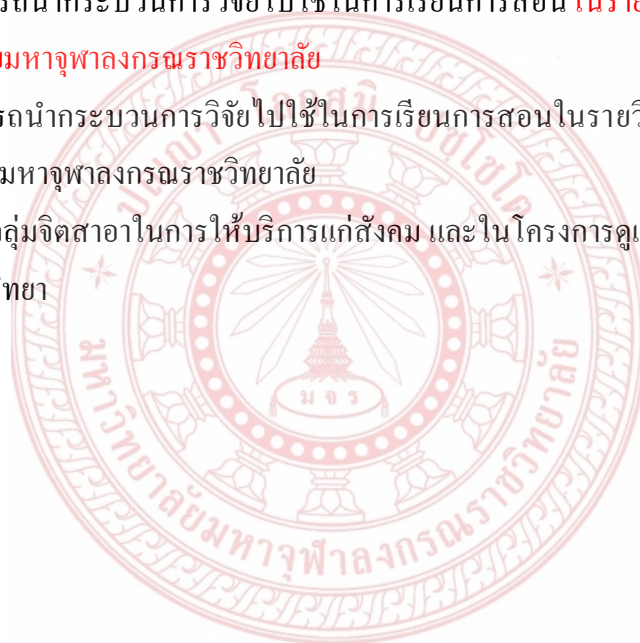
ด้านบริการวิชาการ และเรียนการสอน

๑. สามารถนำกระบวนการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอนในรายวิชาจิตวิทยาเชิงพุทธ
แก่นิสิต สาขาวิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒. สามารถนำกระบวนการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอน **ในรายวิชาการศึกษาอิสระ
จิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**

๓. สามารถนำกระบวนการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอนในรายวิชาสถิติเบื้องต้นและ
การวิจัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔. ใช้ในกลุ่มจิตสาอาในการให้บริการแก่สังคม และในโครงการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย
โครงการภาควิชาจิตวิทยา



**ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้
และกิจกรรมที่ได้ดำเนินการมาและผลที่ได้รับจากโครงการ**

กิจกรรม	ผลที่ได้รับ	บรรลุ วัตถุประสงค์	โดยทำได้
๑. ค้นคว้าเอกสาร และผลการวิจัยใช้ ครอบคลุม วัตถุประสงค์ที่ ต้องศึกษา	ทราบถึงแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประเด็นวิจัยครบตาม กรอบแนวคิด	ข้อที่ ๑	มีความรู้ ความเข้าใจในประเด็นที่ ศึกษา สามารถตั้งกรอบแนวคิด ได้
๒. การสำรวจพื้นที่ ในการเก็บข้อมูล	ทราบถึงสภาพปัญหา การทำงานของพยาบาล วิชาชีพ	ข้อที่ ๑	มีความรู้ ความเข้าใจวิธีการศึกษา จากสภาพปัญหาในการ ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
๓. ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญตาม ประเด็นการวิจัย	พัฒนาเครื่องมือให้ ถูกต้องตามประการวิจัย	ข้อที่ ๑	ได้เครื่องมือการวิจัยถูกต้องครบ ตามประเด็นการศึกษาวิจัย
๔. การทดสอบ เครื่องมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูล	ทดสอบความเข้าใจและ เนื้อหาของ แบบสอบถามก่อนใช้ เป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูล	ข้อที่ ๑-๒	ได้เครื่องมือในการวิจัยที่มีเนื้อหา และประเด็นวิจัยครบถ้วน
๕. การขออนุญาต สถานพยาบาลเพื่อ เก็บรวบรวมข้อมูล	เป็นงานวิจัยที่ได้รับ อนุญาตอย่างถูกต้อง และผ่านคณะกรรมการ	ข้อที่ ๑-๒	ได้ ผ่าน การ พิจารณา จาก คณะกรรมการสถานพยาบาล เพื่อให้การทำวิจัยครอบคลุมเนื้อหา สารเกี่ยวกับการให้บริการในสถาน พยาบาล
๖. ดำเนินการกิจกรรม เพื่อให้ใช้รูปแบบ ของครอบครัว ต้นแบบเชิงพุทธ	นำรูปแบบการ ให้บริการแก่ประชาชน ในสถานพยาบาล	ข้อที่ ๒-๓	ผู้วิจัยมีความเข้าใจเกี่ยวกับ ประสิทธิผลการให้บริการของนัก วิชาชีพพยาบาล

แบบสอบถาม

เรื่อง การรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลของนักวิชาชีพพยาบาล ต่อประสิทธิผลการให้บริการ

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา
ระดับเงินเดือน ตำแหน่งการทำงาน และการนับถือศาสนา

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการยอมรับจริยธรรม การยอมรับฝึกรอบมจริยธรรม การยอมรับ
ศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา การยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงาน
การยอมรับพัฒนาตนตามหลักธรรมพระพุทธศาสนา

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาล ประกอบด้วย
ด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ
ด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ
ด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ

ตอนที่ ๔ แบบสอบถามเกี่ยวกับการสัมภาษณ์เชิงลึก

๕.๑ ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปฏิบัติตนในการยอมรับหลักจริยธรรม

๕.๒ ประเด็นคำถามการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาล

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา

ค่าคะแนนที่ให้กับน้ำหนักที่ท่านมีอยู่จริงตามลำดับ ดังนี้

ค่าคะแนน ๑ อยู่ในระดับ “น้อยที่สุด” ค่าคะแนน ๒ อยู่ในระดับ “น้อย”
 ค่าคะแนน ๓ อยู่ในระดับ “ปานกลาง” ค่าคะแนน ๔ อยู่ในระดับ “มาก”
 ค่าคะแนน ๕ อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ท่านได้อ่านข้อความในแต่ละข้อให้เข้าใจ แล้วโปรดขีด (√) ลงในช่องที่

การยอมรับฝึกรอบรมจริยธรรม	ระดับการยอมรับ					สำหรับ นักวิจัย
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. การฝึกรอบรมหลักจริยธรรมเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ความรู้						
๒. การฝึกรอบรมหลักจริยธรรมสร้างประสบการณ์ด้านความรู้						
๓. การฝึกรอบรมจริยธรรมเป็นสร้างประสบการณ์ด้านอารมณ์						
๔. การฝึกรอบรมจริยธรรมเป็นแนวทางการปรับปรุงอารมณ์						
๕. ได้รับรูปแบบการคิดที่ดีจากการอบรมจริยธรรม						
๖. การฝึกรอบรมจริยธรรมเป็นประโยชน์ด้านความสัมพันธ์ต่อ สังคมรอบข้าง						
๗. การฝึกรอบรมจริยธรรมเป็นทำให้มีประสิทธิภาพในการ ทำงาน						
๘. การฝึกรอบรมจริยธรรมส่งผลให้เกิดภาวะผู้นำ						
๙. การฝึกรอบรมจริยธรรมส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการ แก้ปัญหา						
๑๐. การฝึกรอบรมจริยธรรมส่งผลให้มีทักษะในการรับรู้ ประสบการณ์กว้างออกไปจากเดิม						

การยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา	ระดับการยอมรับ					สำหรับ นักวิจัย
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. มีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาจิตใจ	B					
๒. มีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาพัฒนาด้านจิตบริการ						
๓. การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้มีความรู้ถึงพฤติกรรมที่หลากหลาย						
๔. การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเรียนรู้เรื่องอารมณ์บุคคลทั่วไปรอบข้าง						
๕. การศึกษาหลักธรรมเป็นพื้นฐานการรับรู้แนวคิดของพระพุทธศาสนา						
๖. มีการเรียนรู้ธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้เข้าใจอารมณ์ของตนเอง						
๗. การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้มีความรู้เรื่องการทำสมาธิในการทำงาน						
๘. การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้มีโอกาสรับรู้ทางออกของปัญหาการทำงาน						
๙. การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้เรียนรู้การพัฒนาจิตวิญญาณของการเสียสละ						
๑๐. การเรียนรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาทำให้เรียนรู้จริยธรรมประเมินตนเองการคุ้มค่าในการทำงาน						

การยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงาน	ระดับการยอมรับ					สำหรับ นักวิจัย
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. สามารถประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในพัฒนาการทำงาน						
๒. มีการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน						
๓. มีการสร้างฐานความรู้ที่สอดคล้องกับภาระงานที่ปฏิบัติอยู่						
๔. มีการประยุกต์หลักธรรมให้สอดคล้องกับความหลากหลายในความเชื่อของผู้เข้ารับบริการ						
๕. มีการประยุกต์หลักธรรมเพื่อสร้างแนวทางการในเชิงวิทยาศาสตร์						
๖. มีการประยุกต์หลักธรรมเข้ากับฐานการใช้เหตุผลเชิงธรรม						
๗. มีการประยุกต์หลักธรรมในการพัฒนาจิตใจให้เกิดความมั่นคงของการจดจำ						
๘. มีการประยุกต์หลักธรรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ						
๙. มีการประยุกต์หลักธรรมเพื่อให้รู้คุณค่าของการทำงาน						
๑๐. มีการประยุกต์หลักธรรมในการพัฒนาจริยธรรมการรับผิดชอบ						

การมีประสบการณ์การรับรู้หลักธรรมพระพุทธศาสนา	ระดับการยอมรับ					สำหรับ นักวิจัย
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑.มีการเข้าร่วมพิธีกรรมทางพระพุทธศาสนาโดยการฟังพระเทศน์						
๒.มีประสบการณ์เรื่องการปฏิบัติธรรมในโครงการต่างๆ นอกสถานที่ทำงานจัดขึ้น						
๓.มีประสบการณ์ในการศึกษาหลักธรรมทางเอกสารธรรมะ						
๔.มีประสบการณ์ในการประยุกต์หลักธรรมในการทำงานด้านพยาบาล						
๕.มีประสบการณ์ในการฝึกอบรมด้านธรรมะจากสถานที่ทำงานจัดขึ้น						
๖.มีประสบการณ์ในการรับรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาจากกลุ่มเพื่อน						

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ท่านได้อ่านข้อความในแต่ละข้อให้เข้าใจ แล้วโปรดขีด (✓) ลงในช่องที่

ด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ	ระดับประสิทธิผล					สำหรับ นักวิจัย
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. มีความสนใจในหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา						
๒. มีการรับรู้ถึงความจำเป็นในการใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาต่อการทำงานวิชาชีพพยาบาล						
๓. มีการรับรู้คุณค่าของหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาว่าเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ						
๔. มีการรับรู้ถึงพฤติกรรมการเสียดสีเพื่อส่วนรวมมีผลมาจากมีคุณธรรมทางพระพุทธศาสนา						
๕. มีการรับรู้ว่าการไม่กระทำความผิดต่อหน้าที่ เพราะกลัวการผิดหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา						
๖. มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติหน้าที่อย่างเที่ยงตรง เป็นการปฏิบัติธรรมทางพระพุทธศาสนา						

๗. มีการรับรู้ถึงการนำหลักคำสอนของพระพุทธศาสนามาใช้ในการให้บริการแก่เข้ารับบริการ						
๘. มีการรับรู้ถึงการนำหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนามาใช้เป็นคตินิยมในชีวิตประจำวัน						
๙. ต้องการรับรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการเป็นคติเตือนใจในเวลามีปัญหาการทำงาน						
๑๐. ต้องการรับรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อปฏิบัติสมาธิเมื่อมีเวลาว่าง						
ด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ						
๑. มีการแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้เข้ารับบริการในฐานะผู้มีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ						
๒. มีการให้กำลังใจแก่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย						
๓. มีการสร้างความเป็นกันเองแก่ผู้เข้ารับบริการ						
๔. มีการใช้ภาษาสุภาพแก่ผู้เข้ารับบริการ						
๕. มีการให้บริการที่ดีต่อผู้เข้ารับบริการ						
๖. มีการให้คำปรึกษาปัญหาแก่ผู้เข้ารับบริการ						
๗. มีการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลการเข้ารับบริการ						
๘. มีการให้คำแนะนำเรื่องสุขภาพแก่ผู้เข้ารับบริการ						
๙. มีการแสดงออกทางกายอย่างสุภาพและเป็นมิตรต่อผู้เข้ารับบริการ						
๑๐. มีการแสดงถึงความยินดีต่อการหายเจ็บป่วยของผู้เข้ารับบริการ						
ด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ						
๑. มีความเร่งด่วนในการทำงานให้แล้วเสร็จภายในเวลาดำหนด						
๒. ได้ทำงานเสร็จเรียบร้อยตามงานที่ได้รับมอบหมาย						
๓. มีการใช้ทรัพยากรที่อยู่ให้ได้รับประโยชน์						
๔. มีการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด เท่าที่จำเป็น						
๕. มีการบริหารกิจกรรมการทำงานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด						
๖. มีการทำงานเป็นทีมเพื่อใช้ความสามารถร่วมกัน						

๑. พยายามเร่งผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่ผู้เข้ารับบริการ						
๘. มีการจัดระเบียบพัสดุอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบเพื่อประหยัดเวลาในการค้นหา						
๙. มีการพัฒนาสภาพการทำงานอยู่ตลอดเวลา						
๑๐. มีการทำงานอย่างคล่องแคล่วว่องไวทันต่อเหตุการณ์						

ตอนที่ ๕ แบบสอบถามเกี่ยวกับการสัมภาษณ์เชิงลึก

ตอนที่ ๕.๑ ข้อมูลพื้นฐานของนักวิชาชีพพยาบาล

๑) ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับเพศของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับระดับการศึกษาเพศของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับระดับเงินเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับการนับถือศาสนาของกลุ่มตัวอย่าง

๒) ข้อความสัมภาษณ์เกี่ยวกับการยอมรับจริยธรรม

-การยอมรับฝึกอบรมจริยธรรม

.....

-การยอมรับฝึกอบรมจริยธรรม

.....

- การยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

.....

- การยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงาน

.....

-การมีประสบการณ์การรับรู้หลักธรรมพระพุทธศาสนา

.....

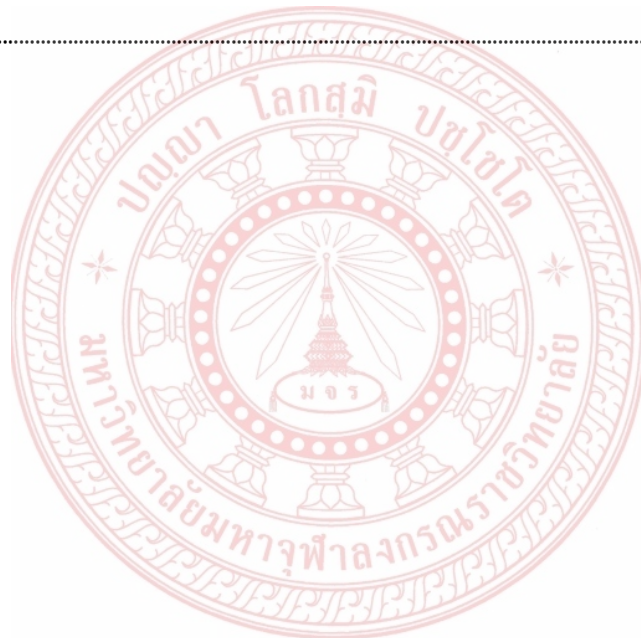
๓) ข้อความสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาล

.....
ด้านประสิทธิผลการให้บริการ

.....
ด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ

.....
ด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ

.....
ด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ



สัญญาเลขที่: MCU RS 610759131
ชื่อโครงการ: การรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ
ต่อประสิทธิผลการให้บริการ
หัวหน้าโครงการ: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมโภช ศรีวิจิตรวรกุล, พระมหาสุเทพ สุทธิญาโณ
ส่วนงาน: ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
โทร. ๐๘-๑๕๔๕-๖๑๐๕ E-mail = sompochsrivichit@gmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสร้างทักษะความคิดตามแนวพุทธธรรมด้วยกระบวนการต้นแบบโยนิโสมนสิการ ตั้งอยู่บนฐานของความจริงที่ว่าสภาวะจิตใจของมนุษย์มีส่วนสัมพันธ์ต่อการแสดงออกด้าน พฤติกรรมมนุษย์ทั้งในด้านกายกรรม วาจากรรมและมโนกรรม หมายความว่าหากจิตใจมีการอบรม ฝึกฝนและสร้างทักษะให้เกิดวิธีคิดอย่างถูกต้องดีแล้วก็จะ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดคุณภาพของ พฤติกรรมนั้นได้ ตามนัยพุทธธรรมเรียกกระบวนการนี้ว่าวิธีคิดแบบโยนิโสมนสิการ คือการคิด ไตร่ตรองอย่างแยบคาย การคิดเชิงวิเคราะห์ วิพากษ์วิจารณ์ มี ๑๐ ขั้น ผู้ฝึกฝนอบรมความคิดด้วยวิธี นี้อย่างครบถ้วนสามารถพัฒนาตนไปสู่ความเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุขได้จัดเป็นกระบวนการ ขัดเกลาทางพุทธศาสนาเรียกว่า ไตรสิกขา คือศีลสิกขา ศึกษาให้เป็นคนดี สมาธิสิกขา ศึกษาให้มี ความสุขจิตใจมั่นคง เบิกบานและปัญญาสิกขา ศึกษาให้เป็นคนเก่ง มีความเชี่ยวชาญ มี สติปัญญา มีความคิดถูกต้องดีงาม หากพิจารณาตามหลักสัมพันธ์ภาพแล้ว วิธีคิดแบบโยนิโส มนสิการมีความสัมพันธ์กับกระบวนการที่เรียกว่าไตรสิกขาและอริยมรรคมีองค์ ๘ ประการ ซึ่งอำนวยผลคือจะทำให้เป็นคนคิดกว้าง มองไกล ใฝ่สูง (หมายถึงใฝ่คุณธรรม) เป็นกระบวนการ ที่สอดคล้องเกี่ยวเนื่องถักทอและเชื่อมต่อกันตลอดไป^๑

การประกอบอาชีพที่มีการกำหนดแนวทางที่ให้ผู้ประกอบวิชาชีพยึดถือหลักปฏิบัติตน ที่เรียกว่าจรรยาบรรณซึ่งหมายถึงประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่าง กำหนดขึ้นเพื่อรักษาเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิกเป็นหลัก การประพฤติของบุคคลในแต่ละ กลุ่มอาชีพเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้มีคุณธรรมจริยธรรมวิชาชีพพยาบาล (professional nursing)เช่นเดียวกันได้มีการกำหนดจรรยาบรรณพยาบาลโดยสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทยฉบับ แรกปีพ.ศ. ๒๕๒๘ ที่แบ่งเป็นหลักจรรยาบรรณวิชาชีพต่อประชาชนต่อวิชาชีพ ต่อตนเอง ต่อ

^๑ ฅกมล ชาวปลายนา, การศึกษาทั่วไปเพื่อการสร้างสรรคความเป็นไทยในศตวรรษที่ ๒๑ : กระบวน ทศน์ในพุทธศาสนาด้วย สารคดีแห่งจินตนา โกลด , มหาวิทยาลัยศรีปทุม, (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๔), หน้า ๒.

สังคมและประเทศชาติ ต่อผู้ร่วมวิชาชีพและต่อผู้ประกอบการอื่น หลังจากนั้นในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้มีการปรับปรุงจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงทางด้านการศึกษา เทคโนโลยีและปัญหาสุขภาพที่มีความซับซ้อนมากขึ้นรวมทั้งการตื่นตัวในสิทธิมนุษยชนและความต้องการมาตรฐานชีวิตโดยสาระสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาลฉบับที่ ๒ นี้ระบุว่า ต้องมีพยาบาลความรับผิดชอบต่อประชาชนผู้ใช้บริการสุขภาพด้วยความเมตตากรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิตความมีสุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์ มีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้ให้บริการด้วยความเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิมนุษยชน

หลักความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคมมนุษย์ โดยมุ่งความเป็นเลิศพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพและชีวิตของผู้ใช้บริการ ที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติให้สังคมเกิดความเชื่อถือไว้วางใจต่อพยาบาลและต่อวิชาชีพการพยาบาล มีความพึงพอใจในการเข้าร่วมทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าให้แก่วิชาชีพการพยาบาลที่รับผิดชอบซึ่งจรรยาบรรณจะช่วยทำให้พยาบาลประกอบกิจแห่งวิชาชีพ โดยยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรมประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในด้านการประกอบกิจแห่งวิชาชีพและกิจส่วนตัว^๒

การปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลมีเป้าหมายเพื่อให้การพยาบาลที่เป็นเลิศ(nursing excellence) การพยาบาลที่เป็นเลิศได้จะต้องเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการบนพื้นฐานของความเต็มใจของพยาบาลหนทางหนึ่งที่จะทำให้พยาบาลเป็นเลิศได้อยู่ที่การมีจิตสำนึกทางจริยธรรมที่ดีของผู้ให้การพยาบาลจริยธรรมจึงเปรียบเสมือนสิ่งที่คอยกระตุ้นเตือนมโนธรรมให้พยาบาลมีการประพฤติปฏิบัติทางจริยธรรมที่ดีทั้งทางกายวาจาและใจ ทั้งนี้วิชาชีพการพยาบาลยังเป็นวิชาชีพที่ถูกคาดหวังจากสังคมสูงในเรื่องความอดทน เสียสละ มีเมตตา พยาบาลจึงต้องมีการปฏิบัติกรพยาบาลอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรมต้องมีการควบคุมพฤติกรรม"ได้อย่างดี" จะเห็นได้ว่าจริยธรรมกับวิชาชีพพยาบาลเป็นสิ่งที่แยกออกจากกันไม่ได้จริยธรรมเป็นสิ่งที่สังคมต้องการและคาดหวังให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพนี้ต้องมีจริยธรรมนอกเหนือจากการมีความรู้ความสามารถ ดังนั้นผู้ประกอบการวิชาชีพนี้ จะต้องดำรงชีวิตด้วยความมีคุณธรรมและจริยธรรมแต่การพัฒนาจริยธรรมเป็นสิ่งจำเป็นแต่ทำได้

^๒ลิวลี คิริโล, จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล, (พิมพ์ครั้งที่ ๘), (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๔๘.

^๓อุบลรัตน์ โปธิ์พัฒนชัย, จริยศาสตร์ สำหรับการพยาบาล, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทประชุมช่างจำกัด, ๒๕๔๕, หน้า ๑๗).

ยากเพราะอยู่ในลักษณะนามธรรมต้องใช้ความพยายามอย่างมากกว่าจะบรรลุผล^๔ อย่างไรก็ตามซึ่งนอกจากความเปลี่ยนแปลงทางสังคม ความเปลี่ยนแปลงในวงการสุขภาพสภาพ โรคภัยไข้เจ็บที่เปลี่ยนแปลงไป การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางการแพทย์สู่ประชาชน ประชาชนมีการศึกษามากขึ้น รวมถึงการออกกฎหมายประกันสังคมและประกันสุขภาพแห่งชาติค่านิยมและทัศนคติในการดำเนินชีวิตของบุคคลความคาดหวังของสังคมและประชาชนมีมากขึ้นทำให้พยาบาลต้องเผชิญกับปัญหาที่ท้าทายต่อการใคร่ครวญและตัดสินใจนั้นคือปัญหาความขัดแย้งทางจริยธรรมซึ่งเป็นสิ่งที่พยาบาลไม่อาจหลีกเลี่ยงและต้องเผชิญทุกขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ความสลับซับซ้อนที่พยาบาลต้องระมัดระวังในด้านการเรียกร้องสิ่งตอบแทนจากผู้ขอรับบริการ การแข่งขันกันระหว่างองค์กรรวมถึงความแตกต่างในฐานะทาง เศรษฐกิจของผู้ป่วยสิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาจริยธรรมทางการพยาบาลได้เสมอโดยในปัจจุบันพบว่ามีเสียงสะท้อนจากสังคมต่อพยาบาลในด้านลบมากขึ้นซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางจริยธรรมของพยาบาลในประเด็นของการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการไม่เหมาะสมขาดความ เมตตาและความเอื้ออาทรต่อผู้ใช้บริการขาดความ ยึดหยุ่นต่อกฎระเบียบข้อบังคับมุ่งทำงานให้เสร็จโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพและจิตใจของผู้ใช้บริการขาดความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดการเคารพในความเป็นมนุษย์ของบุคคลขาดความ กระตือรือร้นขาดความรับผิดชอบต่อตนเองและวิชาชีพขาดการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค ตามสิทธิมนุษยชนหรือให้อภิสิทธิ์แก่บุคคลบางกลุ่ม^๕ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาทางจริยธรรมของผู้ ประกอบวิชาชีพพยาบาลมีหลายประการทั้งทางด้านผู้ให้บริการคือตัวพยาบาลเองด้านผู้รับบริการ หรือผู้ป่วยด้านสังคมด้านการบริหารงานของหน่วยงานหรือองค์กรด้านการพัฒนาทางการพยาบาล และการรักษากล่าวคือปัจจัยด้านผู้ให้บริการคือตัวพยาบาลนั้นพบว่า พยาบาลที่มีพฤติกรรมทาง จริยธรรมที่ไม่เหมาะสมซึ่งมักเกิดจากการขาดการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมปัจจัยด้านผู้รับบริการหรือ ผู้ป่วยคือผู้ป่วยมีอคติต่อวิชาชีพพยาบาลเพราะคาดหวังว่าพยาบาลจะต้องดูแลในลักษณะของผู้รับใช้ ปัจจัยด้านสังคมคือสังคมมักคาดหวังในวิชาชีพพยาบาลไว้สูงจนมีผู้เปรียบพยาบาลเสมือน “นางฟ้า ขูดขาว” เป็นผู้ที่ยึดมั่นต่อจรรยาบรรณวิชาชีพให้การช่วยเหลือปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเสมอ ภาคตามสิทธิมนุษยชน โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนาและสถานภาพของบุคคลแต่ในสถานการณ์

^๔ เพ็ญศรี พงษ์ประภาพรรณและคณะ, การพัฒนารูปแบบส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมของผู้ป่วย เบาหวานในชุมชนวัดปทุมวาส, รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, กรุงเทพมหานคร, (๒๕๕๑), หน้า ๑.

^๕ จินดา ถิระพันธ์, จริยธรรมกับวิชาชีพพยาบาล, รายงานการวิจัย, วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครศรีธรรมราช, เสนอต่อสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, กระทรวงสาธารณสุขนิวัติ, นครศรีธรรมราช, (๒๕๔๑), หน้า ๕๐.

ปัจจุบันผู้รับบริการมีจำนวนมากว่าบุคลากรทางการแพทย์ทำให้พยาบาลเกิดความเครียด มีความกดดันที่ต้องทำงานแข่งกันกับเวลาการให้บริการพยาบาลจึงเน้นที่ปริมาณมากกว่าคุณภาพปัจจัยด้านการบริหารงานของหน่วยงานหรือองค์กรคือทุกโรงพยาบาลหรือหน่วยงานด้านสาธารณสุขจะเน้นการประกันคุณภาพในการบริการพยาบาลจึงมุ่งเน้นประสิทธิผลของงานบุคลากรทางการแพทย์ต้องทำงานอย่างหนักใช้เวลาในการเก็บหลักฐานเอกสารบันทึกการทำงานและผลงานต่าง ๆ มากขึ้นทำให้เวลาที่จะใส่ใจให้กำลังใจผู้ป่วยลดลงและปัจจัยด้านการพัฒนาเทคโนโลยีทางการแพทย์และการรักษาจากความก้าวหน้าทางการแพทย์และเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้บุคลากรทางการแพทย์ต้องพัฒนาความรู้จนทำให้เกิดความละเอียดต่อการดูแลผู้ป่วย^๖

ด้วยปรากฏการณ์ดังกล่าวสรุปได้ว่าพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพกำลังเป็นประเด็นสำคัญทั้งในมุมมองของผู้ใช้บริการหรือผู้ป่วยและมุมมองของตัวพยาบาลวิชาชีพเอง และตั้งคำถามว่าภายใต้สถานการณ์ซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพได้ถูกแก้ไขให้ทุเลาลงหรือไม่หรือเพิ่มเติมมากขึ้นด้วยเหตุผลใดจึงเป็นที่น่าสนใจว่าปัจจุบันผู้ป่วยมีความคิดเห็นอย่างไรกับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพและตัวพยาบาลวิชาชีพเอง เห็นว่าสิ่งที่ประพฤติกฎปฏิบัติการพยาบาลอยู่นั้นเป็นอย่างไร อะไรคือเหตุผลที่สอดคล้องและแตกต่างกันของประเด็นดังกล่าวเพื่อนำผลการวิจัยไปสร้างความรู้ความเข้าใจและข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพราะพยาบาลวิชาชีพเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่ที่สุดในทีมสุขภาพและมีบทบาทสำคัญในการดูแลสุขภาพของประชาชนซึ่งจะส่งผลถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของในประเทศให้ดี ยิ่งขึ้นต่อไป

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ทราบว่า การให้บริการของนักวิชาการพยาบาลอันอาจส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการในสถานพยาบาล ถ้าขาดการรับรู้ถึงการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาประการปฏิบัติหน้าที่ของวิชาชีพพยาบาล ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพต่อประสิทธิผลการให้บริการ เพื่อศึกษาเรื่องผลการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาในการปฏิบัติงานการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพและประยุกต์ใช้ในการพัฒนาจริยธรรมของพยาบาลสืบไป

^๖วริยา ชินวรรณโน, **จริยธรรมในวิชาชีพ**, ราชายวิจัย, สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, กรุงเทพมหานคร, (๒๕๔๖), หน้า ๑๖๒.

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

๑) เพื่อศึกษาการให้บริการตามหลักพุทธจริยธรรมของพยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร

๒) เพื่อศึกษาการรับรู้พุทธจริยธรรมวิชาชีพพยาบาลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๓) เพื่อทดสอบสมมติฐานตามปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพที่มีปัจจัยที่ส่งต่อการให้บริการตามพุทธจริยธรรม

ผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา

พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเป็นต่อการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๐๗ เมื่อพิจารณาปัจจัยการปฏิบัติเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับฝึกอบรมจริยธรรมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๒๐ ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๖.๔๐ ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ากับการทำงานอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๓.๖๐ ปัจจัยเกี่ยวกับการมีประสบการณ์การรับรู้หลักธรรมพระพุทธศาสนา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๓.๖๐

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ

พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเป็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๖๐ ด้านการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ด้านการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๕.๘๐ ด้านประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๘๖.๐๐

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ เป็นการใช้ทดสอบระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ตำแหน่งการทำงาน การนับถือศาสนา กับประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า นักวิชาชีพพยาบาล มีความเห็นกับประสิทธิผลการให้บริการที่มีความ ด้านการยอมรับจริยธรรมที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ของพยาบาลวิชาชีพไม่มีอิทธิพลต่อการประสิทธิผลการให้บริการ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

สรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับจริยธรรมทางพระพุทธศาสนา พยาบาลวิชาชีพให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ มีการยอมรับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาด้วยเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีงามและมีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตเป็นอย่างมาก ในการบางคนในกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ยอมรับในการเข้าฝึกอบรม ทั้งมีการเรียนรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา อันเป็นผลที่นำมาสู่การประยุกต์ใช้ในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จึงได้มีการใช้ประสบการณ์จากการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อการประยุกต์ในการทำงาน

สรุปข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับรู้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของพยาบาลวิชาชีพ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นว่ามี การรับรู้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อเห็นสิ่งที่มีคุณค่าด้านจิตใจ เป็นสิ่งที่เกื้อกูลต่อการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการ

สรุปข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้จริยธรรมในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ ให้ข้อมูลโดยภาพรวมว่า มีการประยุกต์ใช้จริยธรรมทางพระพุทธศาสนาในการให้บริการ ส่วนใหญ่จะใช้ระเบียบของทางสถานพยาบาลมากกว่า การใช้หลักธรรมโดยตรง

สรุปข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ ประสิทธิภาพทางจิตใจได้แก่ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ และผู้บังคับบัญชาและประสิทธิผลด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงานได้เป็นไปตามเป้าหมายเพราะมีความเที่ยงตรงต่อหน้าที่ จะผิดพลาดไม่ได้เนื่องจากเป็นเรื่องของชีวิตของผู้เข้ารับบริการ

การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

ด้านบริการวิชาการ และเรียนการสอน

๑) สามารถนำกระบวนการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอนในรายวิชาจิตวิทยาเชิงพุทธ แก่นิสิต สาขาวิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒) สามารถนำกระบวนการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอนในรายวิชาการศึกษาศาสตร์ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓) สามารถนำกระบวนการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอนในรายวิชาสถิติเบื้องต้นและการวิจัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔) ใช้ในกลุ่มจิตอาสาในการให้บริการแก่สังคม และในโครงการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย โครงการภาควิชาจิตวิทยา

การประชาสัมพันธ์

มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและผลงานวิจัยทางอินเทอร์เน็ต

http://www.mcu.ac.th/site/major/major_index.php

ส่วนการประชาสัมพันธ์ทางสิ่งพิมพ์อยู่ในระหว่างดำเนินการ



ประวัติผู้วิจัย

๑. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมโภช ศรีวิจิตรวรกุล
(ภาษาอังกฤษ) Asst. Prof. Dr. Sompoch Srivichitvorakul
เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน
๒. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต (ปริญญา)เอ
๓. ที่ทำงาน สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ อาคารเรียนรวม โชน A
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อ.วังน้อย
จ.พระนครศรีอยุธยา โทร. ๐๘-๑๕๔๕-๖๑๐๕
Email. sompochsrivichit@gmail.com
๔. ประวัติการศึกษา
- | | |
|-----------|--|
| ปริญญาตรี | Psychology |
| จากสถาบัน | Magadh University, Bihar State. India (ปีที่จบ ๒๕๓๐) |
| ปริญญาโท | Psychology |
| จากสถาบัน | Marathwada, M.S. India (ปีที่จบ ๒๕๓๒) |
| ปริญญาเอก | Psychology ได้รับทุนจากรัฐบาลอินเดีย |
| จากสถาบัน | Marathwada, M.S. India (ปีที่จบการศึกษา ๒๕๓๖) |

ประวัติผู้ร่วมวิจัย

๑. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) พระมหาสุเทพ สุทธิญาโณ

(ภาษาอังกฤษ) Phramaha Suthep Sutthiyano

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน

๒. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ภาควิชาภาควิชาจิตวิทยา

๓. ที่ทำงาน สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ อาคารเรียนรวม โชน A

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อ.วังน้อย

จ.พระนครศรีอยุธยา โทร. ๐๘๔ ๑๐๓ ๘๔๓๑

Email. Boonpa50@gmail.com

๔. ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี	พุทธจิตวิทยา
จากสถาบัน	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (ปีการศึกษา ๒๕๕๐)
ปริญญาโท	ชีวิตและความตาย
จากสถาบัน	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (ปีการศึกษา ๒๕๕๓)