



ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ
ศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2556

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



The People's Opinion Towards Service Providing to Sangcahavattu 4
of Thai Traditional Medical Center, Wat Thakhean, Tambol
Khuanlang, Had-Yai District, Songkhla Province

Phapaladsen Jinnasaro (Chumming)

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of
The Requirement for the Degree of
Master of Arts
(Buddhist Studies)

Graduate School

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Bangkok, Thailand

C.E. 2013

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

(พระสุธีธรรมานูวัตร, ผศ.ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(พระมหาดนัยพัชร คมภีรปญโญ,ดร)

กรรมการ

(พระมหาปรีดา ขนดีโสภโณ, ดร.)

กรรมการ

(ผศ.ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว)

กรรมการ

(รศ.สมบุรณ์ บุญฤทธิ)

กรรมการ

(ผศ.ดร. นิพนธ์ ทิพย์ศรีนิมิต)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

พระมหาปรีดา ขนดีโสภโณ, ดร.

ประธานกรรมการ

ผศ.ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว

กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

(พระปลัดเสน จิณนสาโร/ชุมมิ่ง)

- ชื่อวิทยานิพนธ์** : ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทยวัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
- ผู้วิจัย** : พระปลัดเสน จินณสาโร (ชুমมิ่ง)
- ปริญญา** : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (พระพุทธศาสนา)
- คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์**
- : พระมหาปริดา ขนติโสภโณ, ดร. ป.ธ. 3, พธ., M.A., Ph.D.
- : ผศ.ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว พธ., M.A., Ph.D.
- วันสำเร็จการศึกษา** :

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ของประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 297 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .937 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าซี (Z- test) One - Way ANOVA (F- test) และทดสอบแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

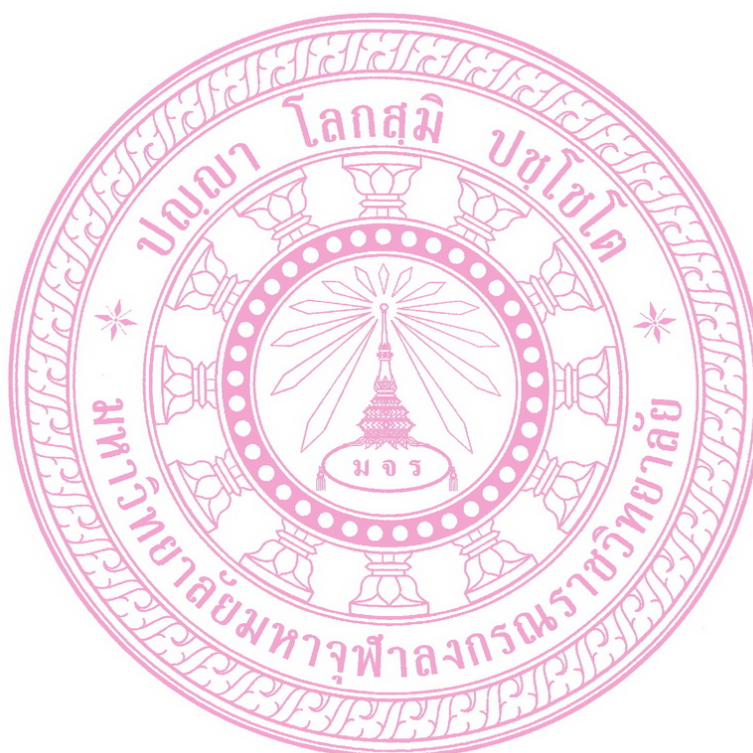
ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) ด้านทาน (การให้) และ ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สมน้ำเสมอ) มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตาม

หลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ผู้ให้บริการศูนย์แพทย์แผนไทย ควรตั้งใจทำหน้าที่ของตนให้เต็มที่ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ควรให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่มาปรึกษาอย่างเท่าเทียมกัน และเป็นธรรม ควรปฏิบัติหน้าที่โดยไม่แสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น ควรกระทำตนสม่ำเสมอในการดูแลผู้มาใช้บริการและเพื่อนร่วมงาน



Thesis	The People's Opinion Towards Service Providing to Sangcahavattu 4 of Thai Traditional Medical Center, Wat Thakhean, Tambol Khuanlang, Had-Yai District, Songkhla Province
Researcher	Phapaladsen Jinnasaro (Chumming)
Degree	Master of Arts (Buddhist Studies)
Thesis Supervisory Committee	Dr. Phramaha Preeda Khantisophano Pali III, B.A., M.A., Ph.D. Asst. Prof. Dr. Kantaphon Nuthongkaew B.A., M.A., Ph.D.
Date of Graduation

ABSTRACT

The objectives of this research were as follows; 1) to study the people's opinion towards service providing to Sangcahavattu 4 of Thai traditional medical center, Wat Thakhean, Tambol Khuanlang, Had-Yai district, Songkhla province. 2) to compare the people's opinion towards service providing to Sangcahavattu 4 of Thai traditional medical center, Wat Thakhean, Tambol Khuanlang, Had-Yai district, Songkhla province in terms of sexes, ages, degrees of education, occupations and monthly incomes as differently. 3) to study the suggestions were concerned with the way to promote on service providing to Sangcahavattu 4 of Thai traditional medical center, Wat Thakhean, Tambol Khuanlang, Had-Yai district, Songkhla province. This research is quantitative research, the samples for this research were composed of people who come as recipients at Thai traditional medical center, Wat Thakhean, Tambol Khuanlang, Had-Yai district, Songkhla province, there are about 297 persons, the instrument for data collection was questionnaire which has designed by the researcher at the reliability at .937, data analysis by package computer program (social science). The statistics were applied as follows; frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, Z-test, One - Way ANOVA (F- test) and to test the difference of arithmetic mean in each pair by LSD method (Least Significant Difference).

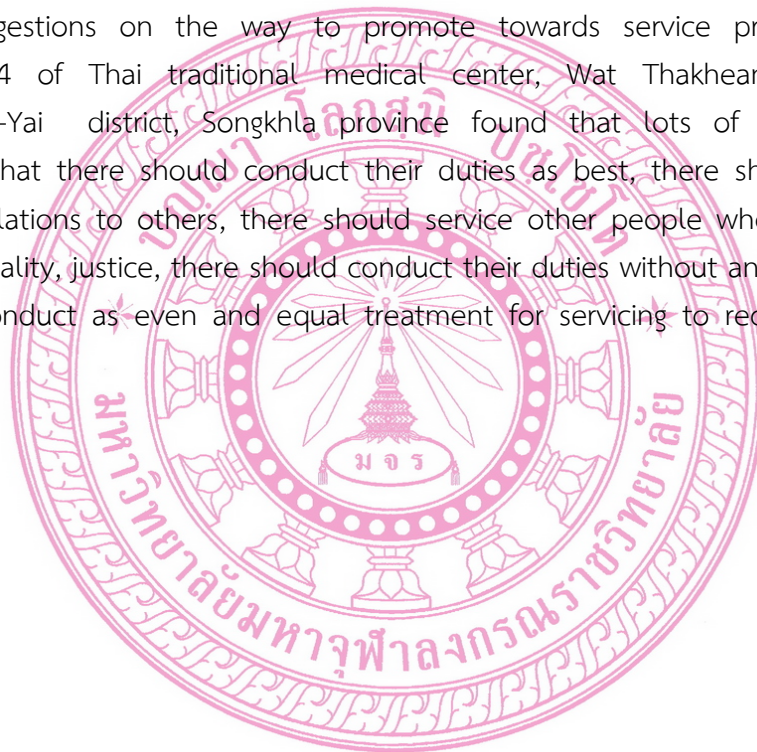
The findings were as follows:-

The people's opinion towards service providing to Sangcahavattu 4 of Thai traditional medical center, Wat Thakhean, Tambol Khuanlang, Had-Yai district, Songkhla province by overview was at more level, when considered in each aspect found that the aspect of Atthajariyā (kindly speech) was the highest mean and

followed up the aspect of Piyavājā (speak politely), the aspect of Dana (charity) and the aspect of Samānattatā (even and equal treatment) was the lowest mean.

The comparative results on people's opinion towards service providing to Sangcahavattu 4 of Thai traditional medical center, Wat Thakhean, Tambol Khuanlang, Had-Yai district, Songkhla province found that in terms of sexes and occupations, there were different as statistical significance at .001, but in terms of ages, degrees of education, and monthly incomes found that there were not different as statistical significance at .05.

The suggestions on the way to promote towards service providing to Sangcahavattu 4 of Thai traditional medical center, Wat Thakhean, Tambol Khuanlang, Had-Yai district, Songkhla province found that lots of them had recommended that there should conduct their duties as best, there should have more human relations to others, there should service other people who come as recipients in equality, justice, there should conduct their duties without any interests, there should conduct as even and equal treatment for servicing to recipient and colleague.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสี่คหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทยวัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ เนื่องจากได้รับความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากพระมหาปริดา ขนดีโสภโณ, ดร. ประธานกรรมการ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา และเจริญพร ผศ. ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว กรรมการ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้กำลังใจ เสริมแรงกระตุ้นให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและประทับใจในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ พระครูสิริธรรมาภิรต, ผศ.ดร., ผศ. (พิเศษ) ดร. ส่งศรี ชมภูวงศ์ และ นายธัชกร ศรีบุญแก้ว ที่เสียสละเวลาอันมีค่าตรวจสอบความถูกต้องทั้งด้านภาษา เนื้อหาระเบียบวิธี และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย และคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ชี้แนะแนวทางการศึกษาวิจัยและประสิทธิ์ประสาทความรู้อันมีค่ายิ่ง ในระหว่างการศึกษาและการทำวิจัยในครั้งนี้ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ และตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ คณาจารย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต นครศรีธรรมราชทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และเจ้าหน้าที่ ที่ให้กำลังใจรวมทั้งความห่วงใย และให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในด้านเอกสารต่าง ๆ สำหรับจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุก ๆ ท่านที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจเสมอมา ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านและเพื่อน ๆ ร่วมสาขาทุกคน ที่ร่วมทุกข์ ร่วมสุข และให้ความช่วยเหลือกันมาโดยตลอด และขอบคุณพระนักศึกษาน้อง ๆ ที่ศึกษาในสาขาวิชาพระพุทธศาสนา ที่ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณประธานศูนย์แพทย์แผนไทยวัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และประชาชนที่มาใช้บริการ ทุกคน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างดียิ่ง

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีทั้งหมดนี้เพื่อ บูชาบิดามารดา และบูรพาอาจารย์ รวมทั้งผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมส่งเสริมสนับสนุนเป็นกำลังใจตลอดเวลา ที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดมาในโอกาสนี้ด้วย

พระปลัดเสน จินณสาโร (ชุมมิ่ง)
วันที่ 25 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2556

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง/ภาพ/แผนภูมิ	ณ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ท
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 ปัญหาที่ต้องการทราบ	4
1.5 สมมติฐานการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการส่งเสริมหลักคุณธรรมและจริยธรรม	14
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ 4	28
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	49
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแพทย์แผนไทย	60

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	64
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	67
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	69
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	69
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	69
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	70
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	71
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	71
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	72
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	73
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	77
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	79
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน	84

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
<p>ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน</p>	89
<p>ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา</p>	107
บทที่ 5	109
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	109
5.2 อภิปรายผล	114
5.3 ข้อเสนอแนะ	121
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	121
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	122
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	128
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	129
ภาคผนวก ข ผลการหาความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)	134
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	137
ภาคผนวก ง ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	139
ภาคผนวก จ แบบสอบถาม	144
ประวัติผู้วิจัย	150

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเดือนที่ใช้บริการ	70
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรอิสระ	77
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม	79
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทาน (การให้)	80
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)	81
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอัตถจริยา(การทำตนให้เป็นประโยชน์)	82
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ)	83
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามเพศ	84
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามอายุ	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	86
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ	87
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	88
ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามเพศ	89
ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ	90
ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทาน (การให้) จำแนกตามอายุ	91
ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) จำแนกตามอายุ	92
ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอิตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) จำแนกตามอายุ	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามระดับการศึกษา	94
ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทาน (การให้) จำแนกตามระดับการศึกษา	95
ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) จำแนกตามระดับการศึกษา	96
ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอาชีพ	97
ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ	98
ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทาน (การให้) จำแนกตามอาชีพ	99
ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) จำแนกตามอาชีพ	100
ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) จำแนกตามอาชีพ	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

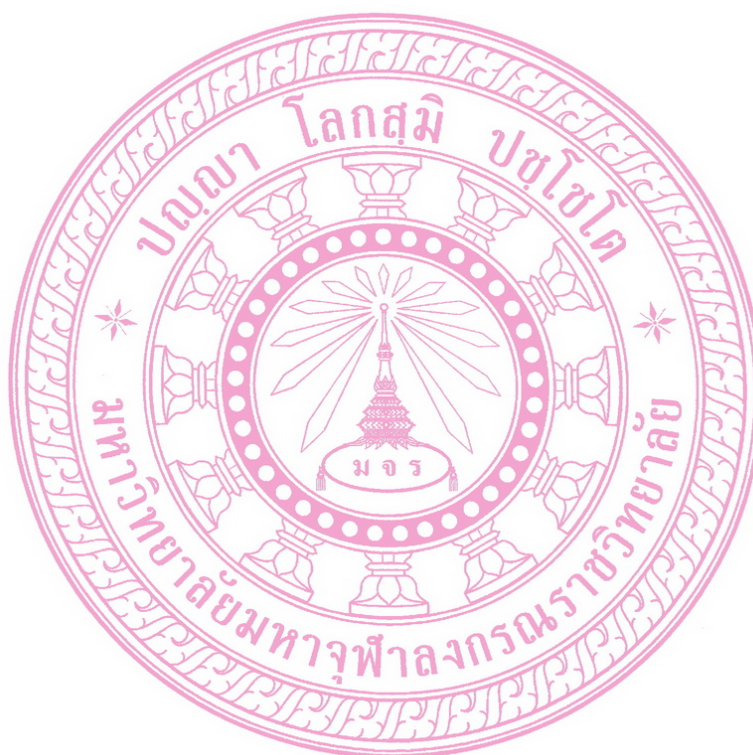
	หน้า
ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลิ่ง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) จำแนกตามอาชีพ	102
ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลิ่ง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	103
ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลิ่ง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทาน (การให้) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	104
ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลิ่ง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	105
ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลิ่ง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	106
ตารางที่ 4.30 แสดงค่าความถี่แนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทยวัดท่าเคียน ตำบลควนลิ่ง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	107

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

68



คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

1. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ใช้อ้างอิงจาก พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พ.ศ. 2539 โดยอ้างอิงตามลำดับคัมภีร์ ดังนี้

คำย่อ

อง. จตูกก. (ไทย)

อง. ปญจก. (ไทย)

คำเต็ม

สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย จตูกกนิบาต (ภาษาไทย)

สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ปัญจกนิบาต (ภาษาไทย)

2. การระบุเลขหมายพระไตรปิฎก

สำหรับตัวเลขที่อยู่หลังคัมภีร์ ผู้วิจัยใช้แบบ 3 ตอน คือ เลขเล่ม เลขข้อ และเลขหน้า ตามลำดับ ตัวอย่าง เช่น อง.สตตก. 23/74/122. หมายความว่า สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย สตตกนิบาต เล่ม 23 ข้อ 74 หน้า 122.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระพุทธศาสนาถือว่าความเจ็บป่วยเป็นปัญหาสำคัญของมนุษย์ เช่นเดียวกับปัญหาเรื่อง ความเกิด ความแก่ และความตาย เพราะความเจ็บป่วยนั้นเป็นกระบวนการทางธรรมชาติอย่างหนึ่งของทุกชีวิต ดำเนินไปตามกฎของธรรมชาติ ซึ่งใคร ๆ ก็ไม่อาจปฏิเสธได้ แม้แต่พระพุทธเจ้าผู้เป็น ศาสดาเอกในโลก ทรงพ้นจากทุกข์ พระองค์ทรงประจักษ์ทางพระวรกายและดับขันธปรินิพพาน เช่นกัน เรื่องนี้เป็นปกติธรรมดา ดังที่พระองค์ตรัสว่า “เรามีความแก่เป็นธรรมดาไม่ล่วงพ้นความแก่ไป ได้ เรามีความเจ็บเป็นธรรมดา ไม่ล่วงพ้นความเจ็บไปได้ เรามีความตายเป็นธรรมดา ไม่ล่วงพ้นความ ตายไปได้”¹ บุคคลที่มีความเจ็บป่วยเกิดขึ้น ย่อมจะต้องแสวงหาวิธีการรักษาตามกระบวนการบำบัดที่ แตกต่างกันไปในแต่ละสังคมนั้น ๆ จะพึงมี เพื่อให้พ้นไปจากความทุกข์ทรมาน ที่มีมาจากความ เจ็บป่วยนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อให้ชีวิตรอดพ้นจากความตาย ถึงกระนั้นการบำบัดรักษาโรคนั้น บางครั้งก็หาย บางครั้งก็ไม่หาย ทั้งนี้สุดแล้วแต่สาเหตุของโรคนั้น ๆ และวิธีการรักษา ปัจจุบันเป็นที่ ยอมรับกันทั่วไปว่าความตื่นตัวของประชาชนทั่วโลก ในการแก้ปัญหาการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังต่าง ๆ ก่อให้เกิดทางเลือกในการดูแลสุขภาพของตนเอง ลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น สมุนไพรบำบัดธรรมชาติ บำบัด ชีวจิต พลังจักรวาล สมาริบำบัด เป็นการรื้อฟื้นภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เคยใช้ได้ผลดีในอดีตมา ผสมผสานการดูแลสุขภาพแนวแพทย์แผนปัจจุบัน² ประเทศไทย มีการใช้แนวคิดภูมิปัญญาตะวันออก ที่สืบทอดกันมา ในการดูแลสุขภาพที่รู้จักกันดีในชื่อ “การแพทย์แผนไทย” ขณะที่โลกแห่งการ คิดค้นหมุนไปไม่หยุดนิ่ง ประชาชนในประเทศไทยส่วนหนึ่งหันกลับคืนสู่แนวทางการดำเนินชีวิตที่ สอดคล้องกับธรรมชาติ องค์ความรู้ในการดูแลสุขภาพของโลกตะวันออก มีพื้นฐานสำคัญอยู่ที่การ เรียนรู้ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับชีวิตมนุษย์ การแพทย์แผนไทย มี บทบาทในการช่วยเหลือนดูแลสุขภาพอนามัยประชาชน มานานนับพันปีจนถึงปัจจุบันแสดงให้เห็นถึง คุณค่าแห่งความเป็นระบบการแพทย์ที่เหมาะสม สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนไทยระบบหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีเรื่องการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมด้วย หากมีการแสวงหาองค์ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ที่ฝังตัวอยู่ในพระพุทธศาสนาออกมาอย่างชัดเจนเป็นระบบจะช่วยเสริม ความสามารถและประสิทธิภาพในการดูแลสุขภาพให้สมบูรณ์ ทั้งทางกาย และจิตใจเกิด ประโยชน์ต่อประชาชนเป็นส่วนรวม

ปัจจุบันบุคคลในท้องถิ่น ตลอดจนบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่ขาดการเรียนรู้และการเรียนการสอนแพทย์แผนไทย ซึ่งครั้งดีก็ตำราบรรพ์ คนส่วนใหญ่ของโลกทุกกลุ่มชนรู้จักสมุนไพร แต่ปัจจุบัน กลุ่มคนส่วนใหญ่ขาดการเรียนรู้เรื่องของ “พืชสมุนไพร” ในสภาพความเป็นจริงแล้ว ยาที่ใช้อยู่ซึ่งเรา เรียกว่า แพทย์แผนปัจจุบัน ต้นตอของยาก็มาจากพืชสมุนไพร แต่เปลี่ยนวิธีการให้อยู่ในรูปของเรียก ง่ายใช้คล่อง คนไทยส่วนใหญ่ลืมภูมิหลังตนเอง ละทิ้งสิ่งมีค่ากับชีวิตประจำวัน หันชีวิตทิศทางไปรับ

¹ อิง. ปณจก. (ไทย) 22/57/99.

² อารณีย์ เชื้อประไพศิลป์, แนวคิดการพยาบาลแบบองค์รวม, (สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2543), ไม่มีเลขหน้า.

บริการจากแพทย์แผนปัจจุบัน แล้วก็พยายามพึ่งพาคนอื่น ๆ โดยที่ไม่ยอมพึ่งตนเอง กลายเป็นจุดอ่อนของคนไทย (Thai Weakness) สภาพของปัญหาที่เห็นได้ชัดเจนขณะนี้ คือ คนไทยเจ็บไข้ได้ป่วยแล้วเอาชีวิตไปฝากไว้กับหมอแผนปัจจุบัน เกือบร้อยละ 99 ของคนไทยทั้งหมด หรืออาจจะมากกว่านี้ โดยประมาณการจากสภาพปัจจุบัน

ปัจจุบันนี้โรคร้ายที่เกิดกับคนไทยมากยิ่งขึ้น คนทั้งหลายกำลังถูกเบียดเบียน โดยภัยธรรมชาติและมวลมลพิษภาวะต่าง ๆ เกือบทุกมุมของโลกเดือดร้อน เพราะโรคร้ายไข้เจ็บกันทั่วหน้า ประชาชนคนไทยละทิ้งห่างเหินจากแพทย์แผนไทยโดยสิ้นเชิง ทำให้ประชาชนคนไทย พร้อมเยาวชนคนรุ่นหลัง ๆ ไม่รู้จักสมุนไพรและคุณค่าของพืชเภสัช ธาตุเภสัช วัตถุเภสัช พืชเหล่านี้ถูกทำลาย ซึ่งทางศูนย์แพทย์แผนไทยวัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาได้ดำเนินการให้บริการรักษาผู้เจ็บไข้ได้ป่วย ด้วยการรักษาแบบพื้นบ้าน ให้บริการด้วยความเต็มใจไม่มีค่าบริการ แต่ก็มีปัญหาอยู่ที่ไม่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานของรัฐ ขาดการสนับสนุนในเรื่องงบประมาณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และอีกประการก็มีปัญหาที่ประชาชนไม่เข้าใจ และไม่ยอมรับในการให้การรักษาพยาบาลคนเจ็บด้วยภูมิปัญญาของแพทย์แผนไทย ซึ่งการดำเนินการให้บริการโดยยึดหลักธรรมของพุทธศาสนา เป็นสิ่งที่ทางแพทย์แผนไทยได้ยึดถือปฏิบัติ โดยเฉพาะหลักธรรม คือ สังคหวัตถุ 4 อันได้แก่ ทาน คือ การให้บริการทางการแพทย์แผนไทยโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ปิยวาจา คือ การพูดจาอ่อนหวานเป็นที่ชอบใจกับผู้มารับบริการทางการแพทย์แผนไทย อตถจริยา คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชน ที่เจ็บป่วย สมานัตตตา คือ ปฏิบัติตนสม่ำเสมอ เพื่อประโยชน์สุขที่จะเกิดขึ้นแก่ประชาชน แต่การให้บริการทางการแพทย์แผนไทย ของศูนย์แพทย์แผนไทย ณ วัดท่าเคียน บางครั้งก็ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน และไม่เห็นคุณค่าของการแพทย์แผนไทย จึงเป็นเหมือนทางเลือกอันดับหลัง ๆ ของการให้บริการทางการแพทย์

จากสภาพความเป็นมาและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนว่า มีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการของศูนย์แพทย์แผนไทยวัดท่าเคียน ที่ยึดหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ จะได้ทราบว่า การแพทย์แผนไทยที่ดำเนินการให้บริการอยู่ที่วัดท่าเคียน เป็นอย่างไร เพื่อที่จะนำผลที่จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ นำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของศูนย์แพทย์แผนไทยของวัดท่าเคียนต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ของประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” มีการกำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (ข้อมูลบัญชีผู้ใช้บริการ ระยะเวลาตั้งแต่ 1 มกราคม 2556 - 30 เมษายน 2556) จำนวน 1,320 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน $.05^3$ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 297 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้แก่

- ด้านทาน (การให้)
- ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)
- ด้านอภัยจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์)
- ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ)

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ ศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.4 ปัญหาที่ต้องการทราบ

1.4.1 ต้องการทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ว่าเป็นอย่างไร

1.4.2 ต้องการทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ว่าเป็นอย่างไร

1.4.3 ต้องการทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ว่าเป็นอย่างไร

1.5 สมมติฐานการวิจัย

1.5.1 ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกัน

1.5.2 ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกัน

³ ส่งศรี ชมภูวงศ์, ผศ (พิเศษ) ดร., ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 2, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมราชโคราช), 2554, หน้า 113.

1.5.3 ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกัน

1.5.4 ประชาชน ที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกัน

1.5.5 ประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกัน

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1.6.1 **ความคิดเห็น** หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก การยอมรับหรือไม่ยอมรับ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นด้วยการพูด เขียนหรือสื่อสารให้บุคคลอื่นได้รับรู้โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม และสภาพแวดล้อม ตลอดจนอารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลอาจเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ความคิดเห็นยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

1.6.2 **การให้บริการ** หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลโดยยึดมั่นตามหลักสังคหวัตถุ 4 แพทย์แผนไทยในศูนย์วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีองค์ 4

1.6.3 **หลักสังคหวัตถุ 4** หมายถึง ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวหัวใจบุคคล เป็นเครื่องประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี หรือวิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวหัวใจคนอื่นที่ยังไม่เคยรักใคร่นับถือ หรือที่รักใคร่ นับถืออยู่แล้วให้สนิทแนบยิ่งขึ้น ซึ่งก็คือ เทคนิควิธีทำให้คนรัก หรือมนต์ผูกใจคน มีทั้งหมด 4 ประการคือ ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตตา

1.6.3.1 **ด้านทาน** หมายถึง การแสดงออกถึงการให้ปันด้วยความบริสุทธิ์ใจ พร้อมทั้งเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ทั้งความรู้ความสามารถ

1.6.3.2 **ด้านปิยวาจา** หมายถึง การแสดงออกด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน จริงใจชวนฟังแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ให้กำลังใจ เหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศและฐานะของบุคคล

1.6.3.3 **ด้านอุตถจริยา** หมายถึง การรู้จักสร้างสรรคสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่คนอื่น หรือต่อส่วนรวมชวนชวยช่วยเหลือกิจการอันเป็นประโยชน์ การแสดงออกด้วยการชวนชวยช่วยเหลือกิจการอันเป็นสาธารณประโยชน์ ด้วยความเต็มใจ ไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย

1.6.3.4 **ด้านสมานัตตตา** หมายถึง การแสดงออกด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ถือตัววางตนเหมาะสมตามฐานะ และแสดงออกด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย

1.6.4 **ประชาชน** หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์แพทย์แผนไทยวัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.6.5 **ศูนย์แพทย์แผนไทย** หมายถึง สถานที่ให้บริการรักษาโรคด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยการใช้จ่ายแบบโบราณ ซึ่งตั้งอยู่ในวัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.7.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ของประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน

1.7.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.7.4 สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาต่อไป



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ ศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการส่งเสริมหลักคุณธรรมและจริยธรรม
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ 4
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแพทย์แผนไทย
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจ ที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์ หรือซึ่งน้ำหนักกว่า เป็นการถูกต้องหรือไม่¹

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2524 ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาเห็นว่า เป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้ว่าไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันเสมอไป²

โยธิน ศันสนยุทธ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความคิดเห็น” หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีการแสดงออกและสามารถสังเกตได้ และการแสดงความคิดเห็นของบุคคลหนึ่งที่บุคคลอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วย³

¹ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์, 2546), หน้า 231.

²ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา พ.ศ. 2524, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2524), หน้า 246.

³โยธิน ศันสนยุทธ, จิตวิทยาสังคม, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ส่งเสริมวิชาการ, 2544), หน้า 6.

วาริญา ภาวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความคิดเห็น” หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์ในด้านต่าง ๆ ที่แสดงผ่านพฤติกรรมทางกายภาพ เช่น การพูด การเคลื่อนไหวทางร่างกาย ได้แก่ การพูดสื่อความเพื่อให้รู้ว่าชอบใจหรือไม่ชอบใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ปฏิบัติตามหรือไม่ปฏิบัติตาม ในทางกาย เช่น นิ่งเฉย เดินหนี หรือแสดงออกทางสีหน้าท่าทางที่ชอบใจหรือไม่ชอบใจ แสดงความก้าวร้าวรุนแรง หรืออ่อนโยนสุภาพเปิดเวทีปราศรัย โจมตี รวมตัวเรียกร้องสิทธิเสรีภาพ เดินขบวน ประท้วง⁴

นพมาศ ธีรเวคิน ได้กล่าวถึงความคิดเห็นว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน โดยมนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคมหรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ โดยคนส่วนใหญ่มักถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึง **ความในใจ**⁵

ประเสริฐ แยมกิ้นฟุ้ง ได้กล่าวว่า ทักษะคิดจะปรากฏอยู่ในความคิดเห็นซึ่งเป็นเรื่องการตัดสินใจเฉพาะในประเด็นหนึ่ง การเรียงลำดับจากค่านิยม ไปสู่ทัศนคติและความคิดเห็นเป็นการก้าวจากเรื่องทั่วไปไปยังเรื่องเฉพาะ จากสภาพจิตหรือความโน้มเอียงที่เริ่มกว้าง ๆ และแคบจนในที่สุดแสดงออกมาเป็นความคิดเห็นเฉพาะเรื่อง **ความคิดเห็น** ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ดังจะเห็นได้จากการที่สมาชิกนิติบัญญัติซึ่งเปลี่ยนความคิดเห็นของแต่ละคนไปตามอำนาจของกลุ่มต่าง ๆ บรรยากาศ ความคิดเห็นที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ⁶

สงวน สุทธิเลิศอรุณและคณะ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความคิดเห็น” หมายถึง การแสดงออกซึ่งวิจารณ์ญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคล ในขณะที่ทัศนคติแสดงความรู้สึกทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับสิ่งหนึ่ง **ความคิดเห็น** เป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อง่ายต่อการเข้าใจ⁷

ประสาธ หลักศิลา ได้กล่าวว่า **ความคิดเห็น** ของคนเราเกิดจากการปะทะสังสรรค์ประจำวัน แต่ก็มีภูมิหลังทางสังคมจำกัดอยู่ ภูมิหลังทางสังคมของแต่ละคนย่อมเป็นผลถึงการมีคนเรากระทำตอบสนองต่อเหตุการณ์ และเกิด**ความคิดเห็น**เกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น⁸

สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม ได้ให้ความหมายว่า **ความคิดเห็น** เป็นความรู้สึกของบุคคล แต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเท่ากับทัศนคติ คนเราจะมี**ความคิดเห็น**ที่แตกต่างกัน⁹

⁴วาริญา ภาวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม, **จิตวิทยาพุทธศาสนา**, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ซีวาภิวัฒน์, 2541), หน้า 92-95.

⁵นพมาศ ธีรเวคิน, **จิตวิทยาสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534), หน้า 139.

⁶ประเสริฐ แยมกิ้นฟุ้ง, **พฤติกรรมร่วมและชุมชน**, (กรุงเทพมหานคร : สภาวิจัยแห่งชาติ, 2509), หน้า 31.

⁷สงวน สุทธิเลิศอรุณและคณะ, **จิตวิทยาสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, 2522), หน้า 22.

⁸ประสาธ หลักศิลา, **สังคมวิทยา**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ก้าวหน้า, 2511), หน้า 398-399.

⁹สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม, **จิตวิทยาศึกษา**, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : หมวดวิชาการศึกษาวิทยาลัยศรีนครินทร์เกษม, 2518), หน้า 11.

อุทัย หิรัญโต ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นของแต่ละคนมีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้น เป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่ว ๆ ไป ไม่เฉพาะอย่างซึ่งมีประจำตัวของบุคคล ความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นระยะเวลาอันสั้น เรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐาน ที่เพียงพบต่อการพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อย และเกิดขึ้นได้ง่าย แต่ก็สลายได้เร็ว¹⁰

นวม สงวนทรัพย์ ได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความคิดเห็น คือ ความพร้อมทางจิต หรือระบบประสาท หรือ ความคิดเห็น คือ การแสดงออกแห่งภาพทางสมอง ทางจิตเกี่ยวกับวัตถุ ปัจเจกชนและสถานการณ์ต่าง ๆ
2. ความคิดเห็น ไม่ใช่สิ่งติดมาแต่กำเนิด หากเป็นการเรียนรู้ของมนุษย์
3. ความคิดเห็น ทำหน้าที่กระตุ้นหรือให้บุคคลควรประพฤติ หรือแสดงกิริยาในอาการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อปัจเจกชนและสถานการณ์ต่าง ๆ¹¹

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก การยอมรับหรือไม่ยอมรับ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นด้วยการพูด เขียนหรือสื่อสารให้บุคคลอื่นได้รับรู้โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม และสภาพแวดล้อม ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคล อาจจะเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ความคิดเห็นยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

2.1.2 ลักษณะของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นลักษณะความรู้สึก การตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ โดยเห็นได้จากการที่นักวิชาการได้ให้ความหมายที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นมีลักษณะใน 2 มิติ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ ได้สรุปลักษณะของความคิดเห็นไว้ว่า ลักษณะของความคิดเห็นจะเป็น 2 มิติ คล้าย ๆ กับวัตถุซึ่งเป็นมิติความกว้าง มิติความยาว ลักษณะความคิดเห็นจะประกอบด้วยมิติ ซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ทิศทางมีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวกและทางลบ ทางบวกได้แก่ ความรู้สึกหรือท่าทางในทางที่ดี ชอบและพึงพอใจ ส่วนทางลบ ก็เป็นไปในทางตรงกันข้าม ได้แก่ ความรู้สึกหรือท่าทางในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบและไม่พึงพอใจ

2. ความเข้มข้นมีอยู่ 2 ขนาด คือ ความเข้มข้นมากและความเข้มข้นน้อย เช่น บางคนมีความรู้สึกชอบสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยมาก แต่บางคนมีท่าทีไฝ่ต่ำมาก ๆ ถ้าบุคคล มีความคิดเห็นที่มีความเข้มข้นมาก จะเป็นอุปสรรค ในการเปลี่ยนแปลง ความคิดเห็น และได้สรุปองค์ประกอบของความคิดเห็นไว้ว่า

¹⁰อุทัย หิรัญโต, **สังคมวิทยาประยุกต์**, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2519), หน้า 80-81.

¹¹นวม สงวนทรัพย์, **สารัตถจิตวิทยาสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : โอเอส พรินติ้งเฮ้าส์, 2535), หน้า

ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ โดยมีองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคิดเห็น ดังนี้

1. วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อชีวิตทุก ๆ คน ตั้งแต่เกิดจนตาย
2. ครอบครัว เป็นแห่งแรกในการเลี้ยงดูเด็ก จึงมีอิทธิพลมากที่สุด ในการสร้างความคิดเห็นให้แก่เด็ก
3. กลุ่มเพื่อน เด็กที่จากพ่อแม่มาอยู่กับเพื่อนตั้งแต่เด็ก ๆ จะได้รับอิทธิพลจากกลุ่มเพื่อนมาก เพราะเด็กต้องการยอมรับจากเพื่อน ต้องการการแนะนำจากเพื่อน
4. บุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกภาพต่างกัน เช่น พวกชอบสังคม พวกเกลียดสังคม จะมีความคิดเห็นไม่เหมือนกัน¹²

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นสามารถเกิดจากการเรียนรู้เข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ที่ได้พบเห็นในชีวิตประจำวัน หรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อจิตใจและความคิดประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ทั้งในทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับและในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธ อาจมีระดับความคิดเห็นในระดับธรรมดาและรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของผู้นั้น

2.1.3 การเกิดความคิดเห็น

สุชา จันทน์เอม ได้สรุปเกี่ยวกับการเกิดความคิดเห็นว่า การเกิดความคิดเห็นมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ

1. อบรมเลี้ยงดูเด็กเกิดในครอบครัวที่นับถือศาสนาพุทธ มีความเลื่อมใสในนับถือศาสนาพุทธ
2. จากเหตุการณ์ที่ประทับใจ ซึ่งมักเป็นประสบการณ์เพียงครั้งเดียว
3. การรับเอาความคิดเห็นเดิมของผู้ที่มีอยู่แล้วมาเป็นความคิดเห็นของตนเอง
4. เกิดจากบุคลิกภาพของแต่ละคน เช่น การมองโลกในแง่ร้าย
5. เกิดจากอิทธิพลของสื่อมวลชน
6. ความต้องการที่จะสมปรารถนา ทำให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งอื่น ๆ เช่น คนไข้มีความคิดเห็นต่อหมอ เพราะหมอเป็นคนที่รักษาเขาให้หายได้

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของประชาชนสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชน

2.1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

สุชา จันทน์เอม ได้กล่าวว่า อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อความคิดเห็น มีดังนี้

1. บิดา มารดาของเด็ก
2. วัฒนธรรมภายในสังคม
3. การศึกษา การเรียนในโรงเรียน
4. สื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ภาพยนตร์¹³

¹² สงวน สุทธิเลิศอรุณ, ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต, 2539), หน้า 92.

¹³ สุชา จันทน์เอม, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2524), หน้า 83.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้กล่าวว่า “อายุ มีผลต่อเจตคติของบุคคล ส่วนใหญ่มักปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้ยาก ซึ่งทำให้ผลต่อเจตคติของเขาเอง นอกจากอายุแล้วยังมีตัวแปรอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น ปฏิกริยาของบุคคลต่อสิ่งเร้า ข่าวสาร บุคคลที่แตกต่างกันจะมีปฏิกริยาไม่เหมือนกันผลที่จะมีต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติความคิดย่อมแตกต่างกันไปด้วย”

ดังนั้นความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะการยอมรับหรือปฏิเสธขึ้นอยู่กับสภาพ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น¹⁴

ศักดิ์ สุนทรเสณี ได้สรุปว่าการก่อตัวของความคิดเห็นไปในทิศทางใดเป็นผลสืบเนื่องมาจากเงื่อนไข 4 ประการ ได้แก่

1. กระบวนการเรียนรู้ที่สะสมเพิ่มพูนขึ้น โดยเป็นการบูรณาการองค์ความรู้รวมเข้าด้วยกัน เช่น จากครอบครัว โรงเรียน เพื่อน
2. ประสบการณ์ส่วนตัว เนื่องจากมนุษย์ต่างมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไปซึ่งการสั่งสมของประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมจะก่อให้เกิดการสร้างรูปแบบเป็นของตนเอง ดังนั้นความคิดเห็นบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะแต่ละบุคคล ที่พัฒนาไปตามวิถีจักรชีวิต
3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนเองเกิดความพอใจ ศรัทธา ชื่นชอบ เช่น ครอบครัว อาจารย์ ดารา นักการเมือง หรือบุคคลสำคัญ
4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม การอยู่ร่วมในสังคมก่อให้เกิดการน้อมรับเอาความคิดเห็นของกลุ่มมาเป็นของตน ซึ่งอาจเป็นทั้งการยอมรับโดยสมัครใจหรือการยอมรับแบบจำยอม เพื่อมิให้เป็นการขัดหรือฝืนกระแสสังคมได้ทั้งนั้น ซึ่งกลุ่มสังคมที่มีอิทธิพลต่อมนุษย์อย่างมาก ได้แก่ กลุ่มศาสนา กลุ่มวัฒนธรรม สถาบันต่าง ๆ¹⁵

สรุปได้ว่า ปัจจัยของความคิดเห็นนั้นขึ้นอยู่กับหลายองค์ประกอบ คือ สถาบันทางสังคม การเรียนรู้ สิ่งแวดล้อม อาชีพ การพบปะบุคคลในสังคม ซึ่งทั้งหมดทำให้เกิดประสบการณ์เฉพาะแต่ละบุคคล ซึ่งจะทำให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติและการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้ เกิดจากการเรียนรู้เข้าใจในสิ่งต่างๆ ที่ได้พบเห็นในชีวิตประจำวัน หรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อจิตใจและความคิด ประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ทั้งในทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับและในทางที่ไม่ดี

2.1.5 การเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น (Opinion Change)

เฮอร์เบิร์ต ซี. เคลแมน (Herbert C. Kelman) ได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นโดย มีความเชื่อว่าความคิดเห็นอย่างเดียวกัน อาจเกิดในตัวบุคคลด้วยวิธีที่ต่างกัน จากความคิดเห็น

เฮอร์เบิร์ต ได้แบ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นออกเป็น 3 ประการ คือ

¹⁴ ประภาเพ็ญ สุวรรณ, **ทัศนคติ : การวัดความเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2540), หน้า 50.

¹⁵ ศักดิ์ สุนทรเสณี, **เจตคติ**, (กรุงเทพมหานคร : ดี.ดี.บุ๊คส์สโตร์, 2531), หน้า 4.

1. การยินยอม (Compliance) การยินยอม จะเกิดได้เมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขา และมุ่งหวังจะได้รับความพอใจจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลนั้น การที่บุคคลยอมกระทำตาม สิ่งที่ยากให้เขากระทำนั้น ไม่ใช่เพราะบุคคลเห็นด้วยกับสิ่งนั้น แต่เป็นเพราะเขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัล หรือการยอมรับจากผู้อื่นในการเห็นด้วยและกระทำตาม ดังนั้นความพอใจที่ได้รับจากการยอมกระทำตามนั้นเป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม หรืออิทธิพลของสิ่งที่ก่อให้เกิดการยอมรับนั้น กล่าวได้ว่า การยอมทำตามนี้ เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น ซึ่งจะมีพลังผลักดันให้บุคคลยอมกระทำตามมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวน หรือความรุนแรงของรางวัลและการลงโทษ

2. การเลียนแบบ (Identification) การเลียนแบบเกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นซึ่งการยอมรับสิ่งนี้เป็นผลมาจากการที่บุคคลต้องการจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดี หรือที่พอใจระหว่างตนเองกับผู้อื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่นจากการเลียนแบบนี้ ความคิดเห็นของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ สิ่งเร้าให้เกิดการเลียนแบบ กล่าวว่าการเลียนแบบเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นซึ่งพลังผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการโน้มน้าวของสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคลนั้น การเลียนแบบจึงขึ้นอยู่กับพลัง (Power) ของผู้ส่งสาร บุคคลจะรับเอาบทบาททั้งหมดของคนอื่นมาเป็นของตนเอง หรือแลกเปลี่ยนบทบาทซึ่งกันและกัน

3. ความต้องการที่อยากจะเปลี่ยนแปลง (Internalization) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่า ซึ่งตรงกับความต้องการภายในค่านิยมของเขา พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปในลักษณะนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมที่บุคคลมีอยู่แต่เดิม ความพึงพอใจที่จะได้ขึ้นอยู่กับเนื้อหารายละเอียดของพฤติกรรมนั้น ๆ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวถ้าความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมถูกกระทบไม่ว่าจะเป็นในระดับใดก็ตาม จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางความคิดทั้งสิ้น นอกจากนี้องค์ประกอบต่าง ๆ ในกระบวนการสื่อสาร เช่น คุณสมบัติของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ลักษณะของการส่งสาร ตลอดจนช่องทางในการส่งสาร ล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงความคิดได้ทั้งสิ้น นอกจากนี้ความคิดเห็นของบุคคลเมื่อเกิดขึ้นแล้ว แม้จะคงทนแต่ก็สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงความคิดได้ทั้งสิ้น นอกจากนี้ความคิดเห็นของบุคคลเมื่อเกิดขึ้นแล้วแม้จะคงทนแต่ก็สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้โดยตัวบุคคล สถานการณ์ ข่าวสาร การชวนเชื่อและสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการยอมรับในสิ่งใหม่ แต่จะต้องมีความสัมพันธ์กับค่านิยมของบุคคลนั้น นอกจากนี้อาจเกิดจากการยอมรับโดยการบังคับ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ¹⁶

แมคไกวร์ และมิลแมน (McGuire and Millman)¹⁷ ได้กล่าวว่า “แนวความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น โดยใช้อิทธิพลทางสังคม เกิดจากความเชื่อที่ว่า บุคคลจะพัฒนาความคิดเห็นของตนเองในลักษณะใดนั้น ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้รับจากผู้อื่นในสังคม” สิ่งที่มีอิทธิพลทางสังคมแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

¹⁶ เฮอร์เบิร์ต ซี. เคลเมน, อังโน เสกสรร วัฒนพงษ์, “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวง หมายเลข 34 บางนา-บางปะกง”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2539, หน้า 44.

¹⁷ แมคไกวร์ และมิลแมน, อังโน ประภาเทัญ สุวรรณ, **ทัศนคติ : การวัดความเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**, หน้า 44.

1. กลุ่มอ้างอิง (Reference Group) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่เราใช้เป็นมาตรฐานสำหรับประเมินความคิดเห็นของตน และตัดสินใจว่าความคิดเห็นของตนถูกต้อง เพราะคิดว่าคนส่วนใหญ่ในกลุ่มมีความคิดเห็นเช่นเดียวกับกับตน

2. บุคคลอ้างอิง (Reference Individuals) หมายถึง บุคคลที่เราใช้เป็นมาตรฐานเพื่อประเมินความคิดเห็น ความสามารถของเรา หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น อิทธิพลของผู้อื่นที่มีต่อความคิดเห็นของบุคคลตรงกับกระบวนการการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เรียกว่าการเลียนแบบ (Indemnification) ซึ่งเป็นกระบวนการที่บุคคลรับเอาคุณสมบัติของผู้อื่นมาเป็นของตน ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของความคิดเห็นในส่วนของการรับรู้เชิงแนวคิด (Cognitive Component) และเมื่อองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบส่วนอื่นจะมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงด้วย

ส่วนในเรื่องที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น **ประภาเพ็ญ สุวรรณ** ได้กล่าวว่า “อายุ มีผลต่อเจตคติของบุคคล ส่วนใหญ่มักจะปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ยาก ซึ่งทำให้มีผลต่อเจตคติของเขาเอง” นอกจากอายุแล้ว ยังมีตัวแปรอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น ปฏิภานของบุคคลต่อสิ่งเร้า ข่าวสาร บุคคลที่แตกต่างกันจะมีปฏิภานไม่เหมือนกัน ผลที่จะมีต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ความคิด ย่อมแตกต่างกันไปด้วย

ดังนั้น ความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะการยอมรับหรือปฏิเสธ ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ และสิ่งแวดล้อมเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความคิดเห็น และพฤติกรรม (KAP) จะให้ความสำคัญกับตัวแปร 3 ตัว คือ ความรู้ (Knowledge) ความคิดเห็น (Opinion) และการยอมรับ (Practice) ของผู้รับสาร

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความคิดเห็นและพฤติกรรม จะมี 4 ลักษณะคือ การปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสัมพันธ์กัน คือ เป็นไปตามความคิดเห็น ความรู้ การปฏิบัติและการเกิดความรู้ใหม่ หรือทัศนคติใหม่ติดตามมา

สรุปได้ว่า จากรูปแบบความสัมพันธ์ของความรู้ ความคิดเห็น กับการปฏิบัติโดยทั่วไป เชื่อว่าถ้าบุคคลมีความรู้ดี ความคิดเห็นที่ดี ก็จะทำให้เกิดการปฏิบัติดีไปด้วยเพราะผลที่สืบเนื่องกัน

2.1.6 วิธีวัดความคิดเห็น

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ ได้กล่าวถึงมาตรวัดทัศนคติและความคิดเห็นที่ใช้กันอยู่แพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สตัน (Thurston's Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณ แล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal-Appearing Intervals)

2. วิธีของกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับของทัศนคติสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบ เอส ดี สเกล (Semantic Differential: S-D Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี-เลว, ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

4. วิธีของไลเคิร์ต (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติและความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 4 หรือ 5 คำตอบ และให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับ¹⁸

สรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็นจะต้องยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น 3 ประการคือ เจตคติมีลักษณะคงเส้นคงวาอยู่ในช่วงเวลาหนึ่ง ไม่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยตรง เจตคติสามารถบอกทิศทาง และระดับความมากน้อยได้ ทั้งนี้วิธีวัดความคิดเห็นสามารถทำได้หลายรูปแบบ วิธีที่นิยมมี 4 วิธีคือ วิธีของเธอร์สตัน กัตต์แมน ไลเคิร์ต และวิธีจำแนกความแตกต่างในการตีความ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการส่งเสริมหลักคุณธรรมและจริยธรรม

2.2.1 ความหมายของคุณธรรมและจริยธรรม

พุทธทาสภิกขุ ได้ให้แนวคิดและความหมายของคุณธรรมไว้ว่า “ระเบียบปฏิบัติซึ่งมุ่งให้เกิดความผาสุก ความสงบสุขเนื่องด้วยสังคมส่วนใหญ่ ซึ่งคุณธรรม จริยธรรม หรือศีลธรรมนั้น เป็นสิ่งที่มนุษย์ทำขึ้น บัญญัติขึ้น แต่งขึ้นตามเหตุผลของมนุษย์เอง หรือตามความต้องการของมนุษย์เอง” ดังนั้นคุณธรรมจึงมีความหมายครอบคลุมกว้างรวมไปถึงสภาพความดีงามทั้งหลายซึ่งฝังรากอยู่ในจิตใจสำนึกของคนแต่ละคน และเป็นคุณสมบัติที่ไม่อาจทำหาได้ในสัตว์โลกชนิดอื่น อาจกล่าวได้ว่าคุณธรรมเป็นคุณสมบัติของมนุษย์ชาติโดยเฉพาะเท่านั้น อย่างไรก็ตามในสภาพความเป็นจริงคุณธรรมของบุคคลในสังคมปัจจุบันมีลักษณะที่ลดน้อยลงไป ฉะนั้นควรต้องได้รับการรักษาเยียวยาอย่างทันท่วงที ที่ต้องเป็นเช่นนี้ก็เพราะสภาพจิตใจคนสมัยปัจจุบันกำลังถูกคุกคามด้วยความเจริญรุดหน้าทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีอันทันสมัย จึงตกเป็นทาสของค่านิยมทางวัตถุธรรมมากยิ่งขึ้น ในขณะที่คุณธรรมก็กำลังลดลงไปจากจิตใจในลักษณะตรงกันข้ามกัน ทำให้เกิดปัญหาทางด้านคุณธรรมนานัปการ เป็นต้นว่า ความรู้สึกเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าที่จะเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม การทุจริตโกงกินบ้านเมืองด้วยวิธีการต่างๆ ความฟุ้งเฟ้อฟุ่มเฟือย และความเสื่อมทรามทางด้านศีลธรรมจริยธรรมในทุกด้านซึ่งลักษณะการขาดหลักคุณธรรมดังกล่าวนี้ว่าเป็นมหันตภัยอันใหญ่หลวงต่อความเจริญรุ่งเรือง ความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีงามของสังคมไทย ดังนั้น จึงมี

¹⁸ พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, การวัดทัศนคติ, (นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2531), หน้า 3.

ความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่ชาติบ้านเมืองของเราต้องแสวงหาความร่วมมือจากทุกๆ ฝ่ายในอันที่จะรณรงค์พัฒนาคุณธรรมให้แก่บุคคลในชาติของเรา¹⁹

พระยาอนุมานราชชน ได้ให้ความหมาย คุณธรรม จริยธรรมไว้ว่า คุณธรรมจริยธรรมโดยทั่วไปมีความหมายใกล้เคียงกับจริยศาสตร์ในเรื่องของปรัชญา เป็นเรื่องของการค้นหาความจริงเกี่ยวกับคุณค่าของความประพฤติในสังคมซึ่งถือว่าถูกต้องดีงามและสิ่งซึ่งถือว่าผิดหรือชั่วไม่ควรประพฤติและวางหลักกำหนดเป็นมาตรฐานไว้²⁰

หลวงพ่อบุญญานันทะ เจ้าอาวาสวัดชลประทานรังสฤษฎ์ จังหวัดนนทบุรีได้ให้ความหมายของคำว่า ธรรมะ ไว้ว่า

1. ธรรมะ คือ สรรพสิ่ง ทุกอย่างทั้งที่เป็นสังขารที่มีใจครอบครองและไม่มีใจครอบครอง ล้วนแล้วแต่เป็นธรรมะทั้งสิ้น
2. ธรรมะ คือ คำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า บรรดาคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้าที่มีอยู่ในโลกนี้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่ชื่อธรรมะโดยตรงหรือเรียกชื่อเป็นอย่างอื่น เช่น ศิล วินัย ก็ล้วนเป็นธรรมะ
3. ธรรมะ คือ ความจริง สรรพสิ่งทุกอย่างที่มีอยู่ในโลกจริงเป็นสัจจะ เป็นธรรมะ
4. ธรรมะ คือ สภาพที่คงอยู่ สิ่งทั้งหลายทั้งปวงที่มีอยู่คงอยู่ให้ดูให้เห็น ไม่ว่าจะคน สัตว์ สิ่งของเป็นธรรมะทั้งสิ้น²¹

พระกวีวรรณ (จ้านงค์ ชุตินธโร) ได้ให้ความหมายของธรรมะไว้ดังนี้

ธรรมะ คือ คุณากร แปลว่า แหล่งกำเนิดของความดีงาม

ธรรมะ คือ คำสอนของพระพุทธเจ้า

ธรรมะ คือ สภาพหรือสิ่งที่ทรงผู้ปฏิบัติไม่ให้เกิดไปในทางที่ชั่ว

ธรรมะ คือ ระบบการประพฤติที่ถูกต้องทุกขั้นตอนเพื่อไถ่ถอนความป่าเถื่อนจากสันดาน

ธรรมะ คือ หน้าที่²²

พระเทพบัณฑิต ได้ให้ความหมายของคำว่า ธรรมะ ไว้ดังนี้

ธรรมะ คือ คุณากร แปลว่า เป็นบ่อเกิดแห่งความดีงาม

ธรรมะ คือ แนวทางปฏิบัติเพื่อความอยู่ดี กินดีอยู่เย็นเป็นสุข

ธรรมะ คือ ความถูกต้องดีงาม

ธรรมะ คือ หลักความจริงตามธรรมชาติ

ธรรมะ คือ คำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า

ธรรมะ คือ สรรพสิ่งหรือทุกสิ่งทุกอย่างคือธรรมะ²³

¹⁹ พุทธทาสภิกขุ, ความแตกต่างระหว่างศีลธรรมกับศาสนา, (นนทบุรี : โรงพิมพ์เอกรินทร์, 2514), หน้า 107.

²⁰ พระยาอนุมานราชชน, ชาติ ศาสนา วัฒนธรรม, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณาคาร, 2519), หน้า 104.

²¹ หลวงพ่อบุญญานันทะ, ธรรมะประมวลพุทธธรรมที่สำคัญ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธนซังการพิมพ์, 2543), หน้า 3.

²² พระกวีวรรณ (จ้านงค์ ชุตินธโร), พระวิชาศาสนา, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2502), หน้า 36.

วคิน อินทสระ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณธรรมว่าเป็น ความประพฤติการกระทำและความคิดที่ถูกต้องเหมาะสม การกระทำหน้าที่ของตนอย่างถูกต้องสมบูรณ์ เว้นสิ่งที่ควรเว้นกระทำสิ่งที่ควรกระทำด้วยความฉลาดรอบรู้ รู้เหตุรู้ผล ถูกต้องตามกาลเทศะและบุคคล²⁴

พระอริยคุณาธาร ได้ให้ความหมายของธรรมะไว้ว่า ธรรมะคือสิ่งทั้งปวง สิ่งมีชีวิตก็เป็นธรรมะ สิ่งไม่มีชีวิตก็เป็นธรรมะ ความดีก็เป็นธรรมะ ความชั่วก็เป็นธรรมะ แปลว่าทรงไว้ซึ่งสภาวะของตนไว้อย่างที่ทรงแสดงไว้ในพระอภิธรรมว่า

กุสลาธัมมา ธรรมอย่างเป็นกุศล

อกุสลาธัมมา ธรรมบางอย่างเป็นอกุศล

อัพยาตากธัมมา ธรรมบางอย่างกล่าวไม่ได้ว่าเป็นกุศลหรืออกุศล หมายถึง เป็นกลาง ๆ และเป็นเหตุแห่งความดับสิ้นแห่งอาสวะ และธรรมะอย่างที่พระพุทธเจ้าตรัสไว้ว่า

ธรรมะเป็นคำสั่งสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้า เป็นคุณธรรมเป็นเหตุแห่งความเจริญ และเป็นเหตุแห่งความดับสิ้นแห่งอาสวะ และธรรมะอย่างที่พระพุทธเจ้าตรัสไว้ว่า

สวากขาโต ภาวะอะตัมโม เป็นธรรมที่พระผู้มีพระภาคเจ้าตรัสไว้ดีแล้ว

อกาลิโก เป็นธรรมที่ไม่จำกัดเฉพาะเจาะจงกาลเวลาปฏิบัติเมื่อไหร่ได้ผลเมื่อนั้น

เอหิปปัสสิโน เป็นธรรมที่พุทธศาสนิกชนควรมาดูแลและพิสูจน์กันได้

โอปะนนะยิโก เป็นธรรมที่ควรน้อมนำมาใส่ไว้ในตนหรือเป็นธรรมที่ควรน้อมตนเข้าไป

ปัจจัตตัง เวทิตัพโพวัญญาหิ เป็นธรรมที่วิญญูชนพึงรู้เห็นได้ประจักษ์ด้วยตนเอง²⁵

บุญมี แท่นแก้ว ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณธรรมไว้ว่า เป็นสิ่งที่เปี่ยมคุณงามความดี เป็นสภาวะจิตใจที่มั่นคง ซึ่งแสดงออกมาในรูปของการกระทำที่จริงจัง และอยู่ในทางสายกลางความรู้ กับคุณธรรมแยกกันไม่ออก แต่มันไม่ใช่สิ่งเดียวกัน

1. คุณธรรมเป็นคุณภาพหรือนิสัยลักษณะของบุคคลที่สังคมยอมรับและเห็นว่ามีคุณค่า ซึ่งบุคคลจะต้องแสดงออก เพื่ออำนวยความสะดวกและสวัสดิการกลุ่มชน และดังนั้นควรปลูกฝังให้มีขึ้นคุณธรรม จึงเป็นการสร้างนิสัยต่อสิ่งเร้า ที่รู้มรรค์ความคิดอันเป็นทักษะในการกระทำการสร้างความดีทางศีลธรรม

2. คุณธรรม คือ ความรู้ เพราะถ้าบุคคลมีความรู้และเข้าใจธรรมชาติความดีแล้วจะไม่พลาดในการประกอบความดีละเว้นความชั่ว การที่บุคคลทำชั่วได้เพราะไม่รู้หรือเขามีความเขลาครอบงำ ไม่มีใครตั้งใจทำความผิด แต่คนส่วนมากมักไม่รู้จริง หรือผู้รู้จริงหาได้ยากยิ่ง

3. คุณธรรมเป็นสิ่งที่ถูกตีค่าไว้สูงยิ่ง เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งอื่น ๆ เพราะถ้าทุกสิ่งเท่ากันหมดสำหรับมนุษย์แล้ว ก็จะไม่มีการดีดีกว่าสิ่งใด

4. คุณธรรมจริยธรรมนั้นเป็นสิ่งที่อยู่จริงมีความแน่นอนหากบุคคลทำความดีย่อมได้รับผลดีเสมอไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม กาลเวลาหรือสถานที่และจะสร้างประโยชน์สุขให้เกิดขึ้นกับใครไม่สำคัญผลจะออกมาในรูปแบบใดนั้นย่อมไม่กระทบกระเทือนต่อการปฏิบัตินั้น ๆ²⁶

²³ พระเทพบัณฑิต, ธรรมะประมวลพุทธธรรมที่สำคัญ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธนัชการพิมพ์, 2543), หน้า 21.

²⁴ วคิน อินทสระ, จริยศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณาคาร, 2518), หน้า 5.

²⁵ พระอริยคุณาธาร, จตุรัสธรรม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุรวัดณ์, 2541), หน้า 3.

ทองหล่อ วงศ์ธรรมมา ได้ให้ความหมายของคำว่า “ธรรมะไว้หลายนัย เช่น ธรรมะ หมายถึง ข้อประพฤติปฏิบัติ ศิลธรรม กฎแห่งศีล ความเป็นธรรมตา ธรรมชาติ ความยุติธรรม ความถูกต้อง ความดีงาม”²⁷

สรุปได้ว่า คุณธรรม คือ หลักธรรมจริยาที่สร้างความรู้สึกผิดชอบชั่วดีในทางศีลธรรม มีคุณงามความดีภายในจิตใจ เต็มเปี่ยมไปด้วยความสุขความยินดี การกระทำที่ดีย่อมมีผลผลิตของความดีคือ ความชื่นชมยกย่องในขณะที่การกระทำชั่วย่อมนำความเจ็บปวดมาให้ การเป็นผู้มีคุณธรรม คือ การปฏิบัติตนอยู่ในกรอบที่ดีงามเข้าใจเรื่องการกระทำดีมีคุณธรรมเป็นเกณฑ์สากลที่ตรงกัน

2.2.2. การพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม

โคลเบอร์ก ได้กล่าวถึงพัฒนาการทางศีลธรรมในแต่ละขั้น ดังนี้

ระยะที่ 1 การเชื่อฟังอันเนื่องมาจากการถูกลงโทษ (Punishment and Obedience) เขาอาจจะโดนจับ (ผลติดตามมาของการกระทำเป็นการตัดสินถึงความดีความไม่ดี)

ระยะที่ 2 สัมพันธ์กับสิ่งของ (Instrumental Relativist) เขาไม่ควรมีขโมยของจากร้าน

ระยะที่ 3 อยากเป็นคนดี (Concordance of “Good Boy, Nice Girl”) ถ้าเราเชื่อสัตย์พ่อแม่ย่อมภูมิใจในตัวเรา และทำให้คนอื่นรู้สึกประทับใจ สามมิตีควรช่วยชีวิตภรรยา

ระยะที่ 4 กฎหมายและระเบียบ (Law and Order) มันขัดต่อกฎหมาย ถ้าเราไม่รักษากฎหมายสังคมย่อมโกลาหล วุ่นวาย (เพื่อรักษาระเบียบสังคมทุกคนต้องทำตามกฎหมาย)

ระยะที่ 5 สัญญาทางสังคม (Social Contract) ภายใต้สภาพการณ์บางอย่างอาจต้องเลิกคำนึงถึงกฎหมาย ยกตัวอย่างเช่น ต้องขัดต่อกฎหมายเพื่อรักษาชีวิตของตน (กฎควรเป็นการทำความตกลงร่วมกันสิทธิส่วนบุคคลควรได้รับการปกป้องคุ้มครอง)

ระยะที่ 6 หลักการทางศีลธรรมซึ่งเป็นสากล (Universal Ethical Principle) เราจำเป็นต้องซ้มน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมด และพยายามตัดสินใจให้เหมาะสมที่สุดภายใต้สถานการณ์เฉพาะอย่าง ในบางครั้งถ้าไม่ขโมยอาจเป็นสิ่งที่ดีศีลธรรม (การตัดสินใจทางจริยธรรมควรมีพื้นฐานจากการประยุกต์หลักการทางศีลธรรมของบุคคล และบุคคลควรแน่วแน่ในหลักการณ์นั้น)

ระยะการใช้เหตุผลทางศีลธรรม

ระดับที่ 1 ก่อนมีระเบียบแบบแผนทางศีลธรรม ก่อนอายุ 9 ปี เด็กเล็ก ๆ ไม่เข้าใจถึงกฎระเบียบในสังคมอย่างแท้จริง การตัดสินใจมีพื้นฐานจากความต้องการส่วนบุคคล และการรับรู้รวมทั้งอำนาจของผู้สร้างกฎ

ระยะที่ 1 การเชื่อฟังอันเนื่องมาจากการลงโทษ ควรเชื่อฟังผู้ใหญ่ ซึ่งมีอำนาจควรหลีกเลี่ยงจากการถูกลงโทษ อยู่ห่างจากเรื่องที่จะทำให้เกิดปัญหา

ระยะที่ 2 สัมพันธ์กับสิ่งของ การกระทำมีความถูกต้องถ้าตอบสนองความต้องการส่วนตัว หรือเป็นการแลกเปลี่ยนที่ตัดเทียมกันการอยู่ในกฎทำให้ได้รับประโยชน์

²⁶บุญมี แทนแก้ว, ผศ., **จริยศาสตร์**, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์, 2539), หน้า 49.

²⁷ทองหล่อ วงศ์ธรรมมา, **ปรัชญา 201 พุทธศาสตร์**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์, 2538), หน้า 223.

ระดับที่ 2 ศีลธรรมซึ่งมีระเบียบแบบแผน ทำตามกฎระเบียบในสังคม มีพื้นฐานอยู่บนความคาดหวังในสังคม และความเชื่อว่าควรซื้อสัตย์ต่อครอบครัว กลุ่ม หรือชาติ เพื่อรักษาระเบียบ

ระยะที่ 3 เป็นเด็กดี การกระทำที่ถูกต้อง คือ พฤติกรรมที่ทำให้คนอื่นพอใจ

ระยะที่ 4 กฎระเบียบ เพื่อรักษาระเบียบในสังคมควรมีการสร้างกฎระเบียบที่แน่นอน ทำตามกฎเกณฑ์เหล่านี้ เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำตามกฎหมาย

ระดับที่ 3 ศีลธรรมหลังการมีระเบียบแบบแผน คนส่วนน้อยสามารถพัฒนาถึงระดับนี้ และมักเข้าสู่พัฒนาการระดับนี้หลังอายุ 20 ปี มีพื้นฐานอยู่บนหลักการไปไกลกว่ากฎหมายกำหนด

ระยะที่ 5 สัญญาทางสังคม จำเป็นต้องรักษากฎและระเบียบสังคมแต่ไม่ใช่หลับทุหลับตามกันไป ควรเป็นข้อตกลงร่วมกันขณะเดียวกันควรมีการปกป้องสิทธิส่วนบุคคล

ระยะที่ 6 หลักการทางศีลธรรมอันเป็นสากล การตัดสินใจทางศีลธรรมควรมีพื้นฐานจากหลักการทางศีลธรรมที่บุคคลได้เลือกยึดถือ และเมื่อบุคคลมีความเชื่อในสิ่งนี้ก็ควรประยุกต์ใช้อย่างสม่ำเสมอ เช่น ความยุติธรรม ความเสมอภาค²⁸

อานวย ทะพิงค์แก และชยันต์ วรรณะภูติ ได้ให้ความหมายของคุณธรรมไว้ว่า “เป็นเรื่องของสิ่งที่ควรประพฤติเพื่อให้เกิดความดี และความถูกต้องในสังคมมีจุดหมายปลายทางอย่างที่คุณความดีของสังคมในส่วนรวม”²⁹

หลวงพ่อเทียน จิตตสุโภ ได้ให้ความหมายของคุณธรรมไว้ว่า “ธรรมะคือกาย วาจา ใจ และสภาพเป็นอยู่ มีอยู่ถึงแม้ว่าพระพุทธเจ้าไม่ตรัสรู้ ไม่บอกไม่แสดงแต่ธรรมะที่มีอยู่ก่อนแล้ว”³⁰

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) ได้กล่าวไว้ใน พุทธธรรมว่า คุณค่าที่ต้องการในทางจริยธรรมของหลักกรรม มีดังนี้

1. ให้เป็นผู้หนักแน่นในเหตุผล และมองเห็นการกระทำและผลการกระทำตามแนวทางของเหตุปัจจัย ไม่เชื่อสิ่งมงาย ตีนขาว เช่น เรื่องแม่น้ำศักดิ์สิทธิ์ เป็นต้น
2. ให้เห็นว่า ผลสำเร็จที่ตนต้องการ จุดหมายที่ปรารถนา จะเข้าถึง หรือสำเร็จได้ด้วย การลงมือทำ
3. ให้มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ที่จะงดเว้นจากกรรมชั่ว และรับผิดชอบต่อผู้อื่น ด้วยการช่วยเหลือเกื้อกูลทำความดีต่อเขา
4. ให้ถือว่าบุคคลมีสิทธิและหน้าที่โดยธรรมชาติ ที่จะทำการต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปรับปรุง สร้างเสริมตนเองให้ดีขึ้นไป โดยเท่าเทียมกัน สามารถทำตนให้เลวลงหรือให้ดีขึ้น ให้ประเสริฐจนถึงยิ่งกว่าเทวดาและพรหม ได้ทุก ๆ คน
5. ให้ถือว่าคุณธรรม ความสามารถ ความดีความชั่วที่ทำ ความประพฤติปฏิบัติ เป็นเครื่องวัดความทรามหรือประเสริฐของมนุษย์ ไม่ให้มีการแบ่งแยกโดยชาติชั้นวรรณะ

²⁸ พระมหาปริดา ขนดีโสภโณ, ดร., **จิตวิทยาความเป็นครู (Teacher's Psychology)**, (นครศรีธรรมราช : หจก. กรีนโซน อินเตอร์ 2001, 2554), หน้า 53-55.

²⁹ อานวย ทะพิงค์แก และชยันต์ วรรณะภูติ, **จริยธรรมในทัศนะของนักศึกษา**, รายงานสัมมนาจริยธรรมในสังคมปัจจุบัน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมการศาสนา, 2527), หน้า 29.

³⁰ หลวงพ่อเทียน จิตตสุโภ, **ธรรมประมวลพุทธธรรมที่สำคัญ**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ โอ.เอส. พรินติ้งเฮ้าส์, 2538), หน้า 233.

6. ในแง่กรรมเก่า ให้ถือเป็นบทเรียน และให้รู้จักพิจารณาเข้าใจตนเองตามเหตุผล ไม่คอยเพ่งโทษแต่ผู้อื่น มองเห็นพื้นฐานทุนเดิมของคนที่อยู่ในปัจจุบัน เพื่อรู้จักที่จะแก้ไขปรับปรุง และวางแผน สร้างเสริมความเจริญก้าวหน้าต่อไปได้ถูกต้อง

7. ให้ความหวังในอนาคตสำหรับสามัญชนทั่วไป

การที่คำจำกัดความขององค์มรรคขั้นศีล ต้องมีรูปลักษณะเป็นคำปฏิเสธเช่นนั้น ขอกล่าวถึงข้อสังเกตและเหตุผลปลีกย่อย เพิ่มเติมจากหลักใหญ่ที่พูดไปแล้วในตอนก่อน คือ

1. ศีลในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของพุทธธรรม ย่อมมิใช่เทวโองการ ที่กำหนดให้ศาสนิกประพฤติปฏิบัติอย่างนั้นบ้างอย่างนี้บ้าง สุดแต่เทวประสงค์ ด้วยอาศัยศรัทธาลอย ๆ แบบภักดี ซึ่งไม่จำเป็นต้องทราบเหตุผลเชื่อมโยงต่อเนื่องกัน แต่ศีล เป็นสิ่งที่กำหนดขึ้นตามหลักเหตุผลของกฎธรรมชาติ ซึ่งผู้ปฏิบัติตามจะต้องมองเห็นความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันเป็นระบบ แม้จะยังไม่มีปัญญารู้แจ่มแจ้งชัดเจน มีเพียงศรัทธา ศรัทธานั้นก็ต้องเป็นอาการวดีศรัทธา ซึ่งอย่างน้อยจะต้องมีพื้นฐานเข้าใจในเหตุผลเบื้องต้น พอเป็นฐานสำหรับเกิดปัญญาแจ่มชัดต่อไป

2. ในกระบวนการปฏิบัติธรรมหรือการฝึกอบรมตนนั้น เมื่อมองในแง่ลำดับสิ่งที่จะต้องทำให้ประณีตยิ่งขึ้นไปตามขั้น ก็จะเริ่มด้วย ละเว้นหรือกำจัดความชั่วก่อน แล้วจึงเสริมสร้างความดีให้บริบูรณ์ จนถึงความบริสุทธิ์หลุดพ้นในที่สุด เหมือนจะปลูกพืชต้องชำระที่ดิน กำจัดสิ่งเป็นโทษก่อน แล้วจึงหว่านพืชและบำรุงรักษาไปจนได้ผลที่หมาย ในระบบแห่งพุทธธรรมนั้น เมื่อมองในแง่ที่ว่านี้ ศีลเป็นข้อปฏิบัติขั้นเริ่มแรกที่สุด มุ่งไปที่ความประพฤติพื้นฐาน จึงเน้นที่การละเว้นความชั่วต่าง ๆ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้น พุดย้าให้เห็นสิ่งที่ต้องการกำจัดอย่างชัดเจนเสียก่อน แล้วจึงขยายขอบเขตยกระดับความประพฤติให้สูงขึ้นในด้านความดี ด้วยอาศัยการปฏิบัติในขั้นสมาธิและปัญญาเข้ามาช่วยมากขึ้น

3. ในระบบการฝึกอบรมของไตรสิกขา ศีลยังมีใช้ข้อปฏิบัติให้ถึงจุดหมายสูงสุดโดยตัวของมันเอง แต่เป็นวิธีการเพื่อก้าวหน้าไปสู่ความเจริญขั้นต่อไป คือสมาธิ สมาธิจึงเป็นจุดหมายจำเพาะของศีล โดยนัยนี้คุณค่าในด้านจิตใจของศีล จึงมีความสำคัญมาก คุณค่าทางจิตใจในขั้นศีล ก็คือ เจตนาที่จะงดเว้น หรือการไม่มีความดำริในการที่จะทำความชั่วใด ๆ อยู่ในใจ ซึ่งทำให้จิตใจบริสุทธิ์ปลอดโปร่ง ไม่มีความคิดวุ่นวายขุ่นมัวหรือกังวลใด ๆ มารบกวน จิตใจจึงสงบ ทำให้เกิดสมาธิได้ง่าย เมื่อมีจิตใจสงบเป็นสมาธิแล้ว ก็เกิดความคล่องตัวในการที่จะใช้ปัญญา คิดหาเหตุผล

4. พุทธธรรมถือว่า จิตใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ระบบจริยธรรมจึงต้องประสานต่อเนื่องกันโดยตลอด ทั้งด้านจิตใจ และความประพฤติทางกายวาจาภายนอก ในการกระทำต่าง ๆ นั้น จิตใจเป็นจุดเริ่มต้น จึงกำหนดที่ตัวเจตนาในใจเป็นหลัก เพื่อให้การกระทำทำความดีต่าง ๆ เป็นไปด้วยความจริงใจอย่างแนบเนียน มิใช่แต่เพียงไม่หลอกลวงคนอื่นเท่านั้น แต่หมายถึงการไม่หลอกลวงตนเองด้วย เป็นการกำจัดหนทางไม่ให้เกิดปัญหาทางจิตในด้านความขัดแย้งของความประพฤติ

5. องค์มรรคขั้นศีลสอนว่า ความรับผิดชอบขั้นพื้นฐานที่สุดของบุคคลแต่ละคน ก็คือ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ในการที่จะไม่ให้ความคิดที่จะทำความชั่วด้วยการเบียดเบียนหรือล่วงละเมิด ต่อผู้อื่น อยู่ในจิตใจของตนเลย เมื่อมีความบริสุทธิ์นี้รองรับอยู่เป็นเบื้องต้นแล้ว ความรับผิดชอบนั้น จึงขยายกว้างออกไปถึงขั้นเป็นการดำรงรักษาและเสริมสร้างความเจริญ ก้าวหน้าแห่งคุณธรรมของตน ด้วยการชวนชวยทำความดี บำเพ็ญประโยชน์สุขแก่คนอื่น ๆ

6. การกำหนดความหมายของศีลในแง่ละเว้นความชั่ว เป็นการกำหนดข้อปฏิบัติอย่างกว้างขวางที่สุด คือ เพ่งเล็งไปที่ความชั่ว ย้ำถึงเจตจำนงที่ไม่มีเชื้อแห่งความชั่วเหลืออยู่เลย ส่วนในฝ่ายความดี เป็นเรื่องที่จะพึงขยายออกไปได้อย่างไม่มีเขตจำกัด จึงไม่ระบุไว้ ตามความเป็นจริงความดีเป็นเรื่องกว้างขวางไม่มีที่สิ้นสุด มีรายละเอียด แนวทาง และวิธีการ ยกเยื้องไปได้มากมายตามฐานะและโอกาสต่าง ๆ ส่วนความชั่วที่จะต้องเว้น เป็นเรื่องแน่นอนตายตัว เช่น พระสงฆ์และคฤหัสถ์ควรละเว้นการพูดเท็จด้วยกันทั้งสองฝ่าย แต่โอกาสและวิธีการที่จะทำความดีที่ตรงข้ามกับการพูดเท็จนั้นต่างกัน การวางหลักกลาง จึงระบุแต่ฝ่ายเว้นชั่วไว้เป็นเกณฑ์ ส่วนรายละเอียด และวิธีการกระทำในชั้นบำเพ็ญความดี เป็นเรื่องในชั้นประยุกต์ให้เหมาะสมกับฐานะ โอกาส และสภาพชีวิตของบุคคล

7. การปฏิบัติตามองค์มรรคทุกข้อ ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกคนในการที่จะเข้าถึงจุดหมายของพระพุทธศาสนา ดังนั้น องค์มรรคแต่ละข้อจะต้องเป็นหลักกลาง ๆ ที่ทุกคนปฏิบัติตามได้ ไม่จำกัดด้วยฐานะ กาลสมัย ท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อมจำเพาะอย่าง เช่น การเว้นอนินนาทาน เป็นสิ่งที่ทุกคนทำได้ แต่การให้ทานต้องอาศัยปัจจัยอื่นประกอบ เช่น ตนมีสิ่งที่จะให้มีผู้ที่จะรับ และเขาควรได้รับ ในกรณีที่ไม่อยู่ในฐานะและโอกาส ที่จะให้ เจตนาที่ปราศจากอนินนาทาน ก็เป็นสิ่งที่ทำให้จิตใจบริสุทธิ์ เป็นพื้นฐานแก่สมาธิได้แล้ว แต่ในกรณีที่อยู่ในฐานะและโอกาส เป็นต้น ที่จะให้ การไม่ใส่ใจหรือหวงแหน จึงจะเกิดเป็นความเศร้าหมองขุ่นมัวแก่จิตใจ และการให้จึงจะเป็นเครื่องส่งเสริมคุณธรรมของตนให้มากยิ่งขึ้น โดยนัยนี้ ความหมายหลัก จึงอยู่ในรูปเป็นคำปฏิเสธ คือ การละเว้นหรือปราศจากความชั่ว ส่วนความหมายที่ขยายออกไปในฝ่ายทำความดี

8. ในทางปฏิบัติ เมื่อพิจารณาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ผู้ปฏิบัติธรรมย่อมกำลังบำเพ็ญคุณธรรมความดีอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือประเภทใดประเภทหนึ่งอยู่เป็นพิเศษ ในเวลาเช่นนั้น เขาย่อมจะต้องพุ่งความคิดความสนใจจำเพาะเจาะจงลงในสิ่งที่ปฏิบัตินั้น ในกรณีเช่นนี้ ความรับผิดชอบของเขาต่อความประพฤติด้านอื่น ๆ ย่อมมีเพียงเป็นส่วนประกอบ คือเพียงไม่ให้เกิดความชั่วอย่างใดอย่างหนึ่งหรือความเสียหายด้านอื่นขึ้นมา เป็นสำคัญ ประโยชน์ที่ต้องการจากศีล ในกรณีเช่นนี้ จึงได้แก่การช่วยควบคุมรักษาความประพฤติในด้านอื่น ๆ ของเขาไว้ ป้องกันไม่ให้เสียหลักพลัดลงไปในความชั่วอย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้มีพื้นฐานที่มั่นคง

อนึ่ง มีข้อสังเกตบางอย่างที่ควรทราบ เกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างศีลในพระพุทธศาสนา กับศีลในศาสนาเทวนิยม (รวมถึงเรื่องกรรม ความดี ความชั่ว) ดังนี้

1. ในพุทธธรรม ศีลเป็นหลักความประพฤติที่กำหนดขึ้นตามหลักเหตุผลของกฎธรรมชาติ ส่วนในศาสนาเทวนิยม ศีลเป็นเทวโองการ ที่กำหนดขึ้นโดยเทพประสงค์

2. ในแง่ปฏิเสธ ศีลในความหมายของพุทธธรรม เป็นหลักการฝึกตนในการเว้นจากความชั่ว จึงเรียกศีลที่กำหนดเป็นข้อ ๆ ว่า สิกขาบท (ข้อฝึก Training Rule) ส่วนศีลในศาสนาเทวนิยม เป็นข้อห้าม หรือคำสั่งห้ามจากเบื้องบน (Divine Commandment)

3. แรงจูงใจที่ต้องการในการปฏิบัติตามศีลแบบพุทธธรรม ได้แก่อาการวิศรัทธา คือ ความมั่นใจ (Confidence) ในกฎแห่งกรรม โดยมีความเข้าใจพื้นฐาน มองเห็นเหตุผลว่าพฤติกรรมและผลของมันจะต้องเป็นไปตามแนวทางแห่งเหตุปัจจัย

ส่วนแรงจูงใจที่ต้องการในการปฏิบัติตามศีลของศาสนาเทวนิยม ได้แก่ศรัทธาแบบภักดี (Faith) คือ เชื่อ ยอมรับ และทำตามสิ่งใด ๆ ก็ตามที่กำหนดว่าเป็นเทพประสงค์ มอบความไว้วางใจให้โดยสิ้นเชิง ไม่ต้องถามหาเหตุผล

4. ในพุทธธรรม การรักษาศีลตามความหมายที่ถูกตั้ง ก็คือ การฝึกตน ในทางความประพฤติ เริ่มแต่เจตนาที่จะละเว้นความชั่วอย่างนั้น ๆ จนถึงประพฤติความดีงามต่างๆ ที่ตรงข้ามกับความชั่วนั้น ๆ ส่วนในศาสนาเทวนิยม การรักษาศีล ก็คือ การเชื่อฟัง และปฏิบัติตามเทวโองการ

5. ในพุทธธรรม การประพฤติปฏิบัติในขั้นศีล นอกจากให้เกิดการอยู่ร่วมสังคมที่เกื้อกูล ไม่เบียดเบียนกันแล้ว มีวัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อเป็นบาทฐานของสมาธิ กล่าวคือ เป็นระบบการฝึกอบรมบุคคลให้มีความพร้อมและความสามารถที่จะใช้กำลังงานของจิตให้เป็นประโยชน์มากที่สุด ในทางที่จะก่อให้เกิดปัญญาและนำไปสู่ความหลุดพ้น หรืออิสรภาพสมบูรณ์ในที่สุด ส่วนการไปสวรรค์ เป็นเพียงผลพลอยได้ของวิถีแห่งความประพฤติโดยทั่วไป แต่ในศาสนาเทวนิยม การประพฤติศีลตามเทวโองการ เป็นเหตุให้ได้รับความโปรดปรานจากเบื้องบน เป็นการประพฤติถูกต้องตามเทพประสงค์ และเป็นเหตุให้พระองค์ทรงประทานรางวัลด้วยการส่งไปเกิดในสวรรค์

6. ในพุทธธรรม ผลดีหรือผลร้ายของการประพฤติศีลหรือไม่ประพฤติศีล เป็นสิ่งที่เป็นไปเองโดยธรรมชาติ คือ เป็นเรื่องการทำงานอย่างเที่ยงธรรมและเป็นกลางของกฎธรรมชาติ ที่เรียกว่ากฎแห่งกรรม การให้ผลนี้ แสดงออกตั้งแต่จิตใจ กว้างออกไปจนถึงบุคลิกภาพ และวิถีชีวิตทั่วไปของบุคคลผู้นั้น ไม่ว่าในชาตินี้หรือชาติหน้า ส่วนในศาสนาเทวนิยม ผลดีผลร้ายของการประพฤติตามหรือการละเมิดศีล (เทวโองการ) เป็นเรื่องของการให้ผลตอบแทน (Retribution) ผลดีคือการได้ไปเกิดในสวรรค์ เป็นฝ่ายรางวัล (Reward) ส่วนผลร้ายคือไปเกิดในนรก เป็นฝ่ายการลงโทษ (Punishment) การจะได้ผลดีหรือผลร้าย นั้นย่อมสุดแต่การพิพากษา หรือวินิจฉัยโทษ (Judgment) ของเบื้องบน

7. ในแง่ความเข้าใจเกี่ยวกับความดีความชั่ว ทางฝ่ายพุทธธรรมสอนว่า ความดี เป็นคุณค่าที่รักษาและส่งเสริมคุณภาพของจิต ทำให้จิตใจสะอาดผ่องใสบริสุทธิ์ หรือยกระดับให้สูงขึ้น จึงเรียกว่าบุญ (Good, Moral หรือ Meritorious) เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเจริญงอกงามแก่จิตใจ เป็นไปเพื่อความหลุดพ้นหรืออิสรภาพทั้งทางจิตใจและทางปัญญา เป็นการกระทำที่ฉลาด ดำเนินตามวิถีแห่งปัญญา เอื้อแก่สุขภาพจิต จึงเรียกว่า กุศล (Skilful หรือ Wholesome) ส่วนความชั่ว เป็นสภาพที่ทำให้คุณภาพของจิตเสื่อมเสีย หรือทำให้ตกต่ำลง จึงเรียกว่าบาป (Evil) เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเสื่อมโทรมแก่ชีวิตจิตใจ ไม่เป็นไปเพื่อความหลุดพ้น เป็นการกระทำที่ไม่ฉลาด ไม่เอื้อแก่สุขภาพจิต จึงเรียกว่า อกุศล (Unskilful หรือ Unwholesome) ส่วนในศาสนาเทวนิยม ความดีความชั่ว กำหนดด้วยศรัทธาแบบภักดีต่อองค์ทวยเป็นมูลฐาน คือเอาการเชื่อฟังยอมรับและปฏิบัติตามเทพประสงค์และเทวบัญชาหรือไม่ เป็นหลัก โดยเฉพาะความชั่ว/บาป

8. จากพื้นฐานที่แตกต่างกันนี้ ทำให้เกิดความแตกต่างกันต่อไปอีกอย่างน้อย 2 ประการ

ก) ศีลในพุทธธรรม จึงต้องเป็นคำสอนที่ต่อเนื่องกันตามเหตุผลเป็นระบบจริยธรรม เพราะผู้ปฏิบัติจะประพฤติได้ถูกต้องต่อเมื่อมีความเข้าใจในระบบและเหตุผลที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานอยู่ด้วย ส่วนศีลหรือจริยธรรมทั่วไปในศาสนาเทวนิยม ย่อมเป็นประกาศเทวโองการ หรือคำแถลงเทพประสงค์เป็นเรื่อง ๆ ข้อ ๆ ต่าง ๆ กันไป แม้นนำมารวบรวมไว้ก็ย่อมเรียกว่า “ประมวล” ไม่ใช่ระบบ เพราะผู้ปฏิบัติต้องการความเข้าใจอย่างมากก็เฉพาะในความหมายของสิ่งที่จะต้องปฏิบัติเท่านั้น

ไม่จำเป็นต้องเข้าใจในระบบและเหตุผลที่เกี่ยวข้อง เพราะถือว่าระบบและเหตุผลต่างๆ ทั้งปวงอยู่ในพระปรีชาขององค์ท้าวะหมดสิ้นแล้ว อันผู้ปฏิบัติไม่พึงสงสัย เพียงแต่เชื่อฟัง มอบ ความไว้วางใจ และปฏิบัติตาม เทวโองการเท่านั้นเป็นพอ

ข) ศิลหรือระบบจริยธรรมแบบพุทธ เป็นหลักกลาง ๆ และเป็นสากล กำหนดโดยข้อเท็จจริงตามกฎธรรมชาติ (หมายถึงสาระสำคัญของศีลในฝ่ายธรรมอันเกี่ยวข้องกับบุญบาป ไม่ใช่ในความหมายฝ่ายวินัย อันเกี่ยวข้องด้วยการลงโทษ) เช่น พิจารณาผลหรือปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานของจิต ผลต่อพฤติกรรม นิสัย และบุคลิกภาพ เป็นต้น จึงไม่อาจวางข้อจำกัดที่เป็นการแบ่งแยกเพื่อผล ประโยชน์เฉพาะพวก เฉพาะกลุ่ม หรือเอาความพอใจของตนเป็นเครื่องวัดได้ไม่จำกัดว่า คนศาสนาไหนเท่านั้นมีกรรมจึงเป็นคนดี คนศาสนาอื่นมีกรรมก็เป็นคนดีไม่ได้ ข่าคนศาสนาไหนเท่านั้นเป็นบาป ข่าคนศาสนาอื่นไม่บาป คนศาสนาไหนเท่านั้นให้ทานไปสวรรค์ได้ คนศาสนาอื่นประพฤติอย่างไรไม่เชื่อฉันเสียอย่างเดียวตกรกหมด ข่าสัตว์ไม่บาปเพราะสัตว์ (รวมทั้งที่ไม่เป็นอาหาร) เป็นอาหารของคน (เพราะคนไม่เป็นอาหารของเสือและสิงโต) ดังนี้ จะมีการจำกัดแบ่งแยกได้ เช่นว่าบาปมากบาปน้อย เป็นต้นอย่างไร ก็เป็นไปโดยข้อเท็จจริงตามกฎธรรมชาติ เช่น พิจารณาผลและปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานของจิต เป็นต้นดังกล่าวแล้ว ส่วนในศาสนาเทวนิยม หลักเหล่านี้ย่อมกำหนดให้จำกัดหรือขยายตามเทวประสงค์อย่างไรก็ได้ ดุจเป็นวินัยบัญญัติ หรือนิติบัญญัติ เพราะองค์ท้าวะทรงเป็นทั้งผู้ตรากฎหมายและผู้พิพากษาเอง

9. เนื่องจากศีลเป็นหลักกลาง ๆ กำหนดด้วยข้อเท็จจริงตามกฎธรรมชาติเช่นนี้ ผู้ปฏิบัติตามแนวพุทธธรรม จึงต้องเป็นผู้กล้ายอมรับและกล้าเผชิญหน้าความจริง ความดี ชั่ว ถูก ผิด มีอยู่ เป็นข้อเท็จจริงอย่างไร ก็ต้องกล้ายอมรับความจริงตามที่เป็นเช่นนั้น ส่วนตนจะปฏิบัติหรือไม่แคไหนเพียงไร ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่ง และต้องกล้ายอมรับการที่ตนปฏิบัติไม่ดีตามข้อเท็จจริงนั้น มิใช่ถือว่าไม่ชั่วเพราะตัวอยากทำสิ่งนั้น ข้อเท็จจริงตามธรรมชาติ มิได้ขึ้นต่อการวัดด้วยการอยากทำหรือไม่ของตน ถ้ามีอันถึงกับจะทำการกรรมที่ให้ ตกรกสักอย่างหนึ่ง การที่ยอมรับพูดกับตนเองว่า กรรมนั้นไม่ดี แต่ตนยอมเสียสละตกรก

คุณค่าทางจริยธรรม คือ คุณงามความดีที่มนุษย์นำมาปรับใช้ในการดำรงชีวิตและความดีที่ถือว่าเป็นคุณค่าของจริยธรรมมี 3 ประการ คือ

1. ความดีที่เป็นเนื้อแท้ หรือความดีในตนเองความดีประเภทนี้จะมีคุณค่าในตัวเอง โดยไม่ต้องอาศัยสิ่งอื่นมาตีความให้ เช่น ความดี ความจริง ความงาม
2. ความดีที่เป็นเครื่องอำนวยความสะดวกหรือส่งเสริมความดีให้สูงขึ้นไปอีก เช่น ความมีสุขภาพอนามัยดี ความมีทรัพย์สินสมบัติ การมีความรู้ ความสามารถดี
3. ความดีทั้งที่เป็นเนื้อแท้ในตัวเองและความดีที่เป็นเครื่องอำนวยความสะดวกให้สูงขึ้น เช่น ความเมตตา กรุณา ความรัก ความสามัคคี ขยัน หมั่นเพียร ความอดทน การสร้างสรรค์ ประโยชน์ร่วมกัน ความเป็นพี่เป็นน้องกัน (ภารดรภาพ) ความประหยัดอดออม³¹

³¹ พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พุทธธรรม, พิมพ์ครั้งที่ 7, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย, 2541), หน้า 591-592.

สรุปได้ว่า คุณค่าทางจริยธรรม คือ คุณงามความดี สิ่งที่เป็นเนื้อแท้ของหลักจริยธรรมที่มนุษย์สามารถนำมาประพฤติปฏิบัติ จนก่อให้เกิดความดี ความสุข ตลอดจนทั้งการสร้างสรรค์ประโยชน์ ส่งเสริมความดีนั้นๆให้สูงขึ้น

2.2.3 วิธีปลูกฝังจริยธรรม

จริยธรรมในพุทธปรัชญาเถรวาทเป็นหลักคำสอนที่มุ่งเน้นการประพฤติปฏิบัติที่สมควรถูกต้องเหมาะสมเป็นที่ยอมรับของสังคมหรือเป็นกฎที่เป็นมาตรฐานที่ใช้เป็นเครื่องวัดพฤติกรรมของบุคคลในสังคมว่าอย่างไรเรียกว่าถูกผิดและดีหรือชั่วขณะนั้นจะเห็นว่าจริยธรรมในพุทธศาสนามุ่งเน้นความประพฤติปฏิบัติที่ประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

1. โดยที่มา จริยธรรมสัมพันธ์กับความจริงที่มีอยู่ตามธรรมชาติเป็นพื้นฐาน กล่าวคือเป็นการนำความรู้เกี่ยวกับกระบวนการธรรมที่เป็นไปอยู่เองตามธรรมชาติมาแห่งเหตุปัจจัยมาใช้เป็นประโยชน์แก่มนุษย์โดยจัดวางลงเป็นระบบวิธีประพฤติปฏิบัติหรือแบบแผนการดำเนินชีวิตที่จะให้ผลสอดคล้องกับความจริงที่เป็นไปตามธรรมชาตินั้น

2. โดยลักษณะทั่วไป จริยธรรมนี้มองไปได้กว้างขวางครอบคลุมวงการที่มีการใช้ธรรมทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นความประพฤติศีลธรรม หรือการทำจิตใจให้มีความสุข วิธีสร้างสุขภาพจิต การฝึกจิต บำเพ็ญสมาธิ การเจริญวิปัสสนา ความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว การอยู่ร่วมกันด้วยดีในสังคมรวมอยู่ในคำว่าจริยธรรม

3. ว่าโดยเนื้อหา จริยธรรมเป็นระบบการดำเนินชีวิตที่ดีงามหรือระบบการปฏิบัติธรรมทั้งหมดในพระพุทธศาสนา รวมไปถึงการฝึกอบรมจิต การปลูกฝังวางรากฐานคุณธรรมในจิตใจและการสร้างคุณงามความดีต่างๆที่เป็นเรื่องของปัญญาภาวนาในขั้นสูง พุทธรวมว่าเป็นเครื่องฝึกปรือคุณธรรมทั้งหลายทางวาจาและทางจิตใจหรือมองในแง่ไตรสิกขาว่ามีทั้งศีล สมาธิและปัญญา

4. ว่าโดยจุดหมาย จริยธรรมนี้ประพฤติปฏิบัติเพื่อบรรลุจุดหมายทุกชั้นทุกระดับเท่าที่พระพุทธศาสนาแสดงไว้ จนถึงจุดหมายสูงสุดที่เรียกว่า พรหมจริยปริโยสาน หรือความสิ้นโลภะ โทสะ โมหะ บรรลุวิชา วิมุตติ วิสุทธิ สันติ นิพพาน³²

แสง จันทร์งาม ได้กล่าวว่า การปลูกฝังจริยธรรมควรเริ่มต้นที่ทางจิตใจก่อน ด้วยว่าจิตใจเป็นผู้ครอบครองร่างกาย ถ้าจิตใจเข้มแข็งบริสุทธิ์ย่อมเป็นปัจจัยส่งเสริมให้ร่างกายเข้มแข็ง การกระทำก็ย่อมบริสุทธิ์ไปตามสภาวะของจิตใจ มี 3 ชั้น ได้แก่

ขั้นปริยัติ หมายถึง การศึกษาเล่าเรียนเพื่อให้รู้ความจริงเกี่ยวกับเรื่องสำคัญ 4 เรื่องคือ

1. เรื่องของโลกและจักรวาล (ภพภูมิต่าง ๆ)
2. เรื่องของชีวิตว่าชีวิตคืออะไร เกิดขึ้นมาได้อย่างไร ประกอบด้วยอะไรบ้าง อยู่ได้อย่างไร ต่างจากสัตว์อื่นอย่างไร เป็นต้น
3. เรื่องของเป้าหมายสูงสุดของชีวิต
4. เรื่องทางปฏิบัติเพื่อไปสู่เป้าหมายสูงสุดนั้น

³²เรื่องเดียวกัน. หน้า 593.

ขั้นปฏิบัติ หมายถึง การตัดกาย วาจา ใจของตนตามหลักการเท่าที่ได้ศึกษามาแล้วโดย พิศดาร ได้แก่ การสร้างมรรคมงคล 8 ให้เกิดขึ้นในตน โดยย่อได้แก่ การตัดกาย วาจาด้วยดี ดัดจิตใจ ด้วยสมาธิและปัญญา

ขั้นปฏิเวธ หมายถึง ความรู้ระดับสูงที่เกิดขึ้นจนเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางดีขึ้นในตัวผู้รู้ แบบแผนหลักสังฆธรรม 3 ประการข้างต้นนี้ ถือได้ว่าเป็นหลักในการปลูกฝังจริยธรรมตามแนวพุทธปรัชญาโดยตรงที่เดียวเพราะครอบคลุมทั้งการศึกษา ปฏิบัติและผลของการปฏิบัติ³³

สรุปได้ว่า การปลูกฝังจริยธรรมควรเริ่มต้นที่ทางจิตใจก่อน ด้วยว่าหลักคำสอนทาง ศาสนาเป็นเครื่องมือที่สำคัญและเป็นหลักในการกล่อมเกลายบุคคลให้มีความสำนึกและทัศนคติที่ ถูกต้องดีงาม มุ่งให้บุคคลพัฒนาตนเองก่อนไปพัฒนาผู้อื่นศาสนาเป็นเครื่องต่อต้านและกำจัด สัญชาติญาณฝ่ายต่ำของมนุษย์ทำให้มนุษย์ลดทอนกิเลสตัณหา

2.2.4 ความสำคัญและประโยชน์ของจริยธรรม

สุดขญา สุทธิศร ได้กล่าวว่า จริยธรรมยังมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสำคัญของจริยธรรม จริยธรรมถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างมากเพราะจริยธรรม นั้นเป็นกรอบและกฎระเบียบของการประพฤติและปฏิบัติตนในทางที่ดี ที่ถูกที่ควร ตลอดทั้งต่อตนเอง และบุคคลอื่นด้วย ความสำคัญของจริยธรรมสามารถแยกออกได้ดังนี้คือ

1.1 จริยธรรมมีความสำคัญต่อตนเอง การปฏิบัติตนตามหลักจริยธรรม ย่อม ก่อให้เกิดผลดีต่อตนเอง ผู้ที่ประพฤติปฏิบัติชอบ มีจริยธรรม เช่น มีความขยันหมั่นเพียร มีความ รับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต กล้าหาญ เสียสละ เมื่อเราปฏิบัติตามแล้ว ย่อมส่งผลให้เรา ได้รับความ สุข ความเจริญก้าวหน้าในชีวิต

1.2 จริยธรรมมีความสำคัญต่อสังคม การปฏิบัติตามหลักจริยธรรม ย่อม ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม คือ ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน จริยธรรมเกี่ยวกับความมีระเบียบวินัย ความกตัญญูกตเวที การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และการไม่เบียดเบียนกัน ย่อมสำคัญที่ทำให้ ครอบครัวและสังคมอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

1.3 จริยธรรมมีความสำคัญต่อจิตใจ การปฏิบัติตามจริยธรรมนอกจากจะช่วยให้ เราประสบความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว หน้าที่การงาน และก่อให้เกิดความสงบสุขแก่สังคมแล้วยังทำให้ เรารู้จักก้มเอิบใจ เช่น การทำบุญ การแสดงความเมตตา มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความบริสุทธิ์ใจ มี ความละเอียดต่อ ความซื่อ มีความยุติธรรม สิ่งเหล่านี้ทำให้เราสุขใจ จิตใจไม่เร่าร้อน แต่คนทำชั่วแม้จะ ได้รับผลประโยชน์ก็เป็นชั่วครู่ชั่วยาม แต่จิตใจต้องเร่าร้อน วิตกกังวล ดังสำนวนสวรรค์อยู่ในอก นรก อยู่ในใจ แม้จะมีทรัพย์สินเงินทองมาก แต่จิตใจไม่เป็นอิสระหาความสุขไม่ได้ ส่วนผู้ปฏิบัติตาม จริยธรรมจนซึมซับลงไปในกมลสันดาน จิตใจจะสงบ สว่างและปลอดโปร่ง นี่คือประโยชน์สูงสุดของ จริยธรรม³⁴

³³ แสง จันทร์งาม, **วิธีสอนของพระพุทธเจ้า**, (กรุงเทพมหานคร : กมลการพิมพ์, 2526), หน้า 1-2.

³⁴ สุดขญา สุทธิศร, **วิถีธรรมวิถีไทย**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ส่งเสริมวิชาการ, 2545), หน้า

บุญมี แทนแก้ว, ผศ. ได้กล่าวว่า จริยธรรมนั้นถือว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของบุคคลในชุมชนและสังคมเป็นอย่างมากเพราะได้วางแนวปฏิบัติและกำหนดคุณค่าชีวิตของมนุษย์ในสังคม ดังนั้น จริยธรรมจึงมีประโยชน์พอสรุปได้ดังนี้

1. ประโยชน์เกี่ยวกับการอยู่บนโลก เราไม่เพียงแต่อยู่บนโลกในสถานการณ์ที่เราชอบใจ แต่เป็นสถานการณ์ที่มีการประกอบกิจกรรมที่ถูกและผิดพร้อมกัน เช่น จะต้องปฏิบัติตนต่อคนไข้ จะต้องสร้างสะพาน สร้างความพอใจ และการช่วยยวดยานพาหนะ แต่ยังมีวิถีทางที่ถูกต้องอื่น ๆ อีก เช่น บรรลุคุณค่าชีวิต จริยธรรมอาจจะให้เราทราบแจ่มแจ้งได้ว่า ทำไมคนหนึ่งจึงประพฤติดีกว่าอีกคนหนึ่ง ดังนั้น จริยธรรมจึงเป็นการศึกษาความประพฤติของคน เพื่อให้ทราบว่า ความประพฤติเช่นนั้นจะถูกหรือผิด อันเป็นเรื่องสำคัญยิ่งในชีวิตมนุษย์ เพราะคนเราอาจแสดงความสามารถทางวิชาการ หรือทักษะในธุรกิจ หรือในอาชีพที่ตนประกอบได้ดีแต่ยังเยาว์ปัญญา ไม่รู้จักคุณค่าของตนเองได้ดี จริยธรรมจึงเกี่ยวข้องกับวิถีทางปฏิบัติหน้าที่ที่ถูกต้องกับการดำรงชีพและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ โดยเน้นให้รู้แจ้งชัด ถึงคุณค่าดังกล่าว เพื่อสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดแก่มวลมนุษยชาติ

2. ประโยชน์เกี่ยวกับการมีชีวิตในสังคมเพื่อจะให้มีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างถูกต้องเราต้องมีการตกลงกัน ความเข้าใจกัน หลักเกณฑ์หรือระเบียบปฏิบัติจริยธรรมจะต้องแสวงหลักเกณฑ์ ประพฤติที่ถูกต้อง หรือ กฎเกณฑ์ที่สามารถสร้างชีวิตให้สุขสมบูรณ์ในทุก ๆ ส่วนของชีวิต เราต้องพัฒนาวิถีทางปฏิบัติให้เหมาะสมในแต่ละบุคคล กิจกรรมสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่มจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่สร้างสรรค์ขึ้นตามประเพณีและ การตกลงกัน กิจกรรมเหล่านี้ถ้ารู้ได้และปรากฏเด่นชัดจริง หรืออาจฝังอยู่ในนิสัยของทุกคนโดยไม่รู้ตัว

บางคนจะเห็นว่า จริยธรรมเป็นเพียงสัญญาที่ตกลงกัน และทุกคนไม่พึงประสงค์ สำหรับบุคคลดังกล่าวอาจจะเห็นว่า จริยธรรมอาจจะจะเป็นความชั่วบางอย่างที่จำเป็นที่จะต้องหลีกเลี่ยงถ้าต้องการ ทักษะเช่นนี้อาจจะเนื่องมาจากความไม่รู้จริงว่าจริยธรรมเป็นสิ่งที่ดียิ่งสำหรับชีวิต หรืออาจจะเนื่องจากเหตุผลที่ว่า กฎเกณฑ์ศีลธรรมปัจจุบันจำเป็นต้องปรับปรุง เพื่อให้เป็นที่ต้องการในชีวิตสมัยปัจจุบัน จริยธรรมไม่ต้องการให้เป็นเพียงมรดก สัญญาที่ตกลงกัน สิ่งเร้าหรือแรงผลักดันเท่านั้น บุคคลต้องประสบกับธรรมชาติ และความต้องการกฎศีลธรรม อันเป็นผลในการใช้สติปัญญาของตนเพื่อให้ประสบความจริงในชีวิต และประสบการณ์

3. ประโยชน์เกี่ยวกับการประพฤติศีลธรรม ระบบจริยธรรม ทั้งในอดีตและปัจจุบัน จะต้องประเมินค่าและวิเคราะห์กันอย่างจริงจัง ในการพัฒนาศีลธรรมของเผ่าชนจะต้องอาศัยผู้นำและต้องกวาดขัน เพื่อให้เป็นแบบฉบับในการประพฤติ และต้องแสดงให้ประจักษ์ในสัญญาที่ตกลงกันไว้ในประเพณี ในกฎหมายบ้านเมือง ในศาสนบัญญัติ ตลอดทั้งกฎเกณฑ์ และข้อบังคับทุก ๆ ข้อ และจะต้องแสดงออกด้วยจิตใจอันบริสุทธิ์ในการประกอบกิจ หรือในความรู้สึกรับผิดชอบในแต่ละคน เช่น มีความละเอียดใจ และเสียใจ เมื่อประสบอารมณ์ไม่น่าปรารถนา มีความพอใจ เพื่อได้รับการสรรเสริญ และเมื่อได้รับลาภยศเป็นต้น การแสดงออกทั้งภายนอกและภายในเหล่านี้จะต้องวิเคราะห์ด้วยดี บางคนแสดงความต้องการออกมาให้ปรากฏ บางคนหาเป็นเช่นนั้นไม่ บางคนช่วยเหลือสังคมเพื่อให้เขามีชีวิตสุขสำราญ บางคนมีชีวิตอยู่อย่างผาสุก แต่บางคนมีอุปสรรคตลอดชีวิต ทั้งนี้ เพราะเหตุแห่งความประพฤติและไม่ประพฤติจริยธรรมนั่นเอง

4. ประโยชน์เกี่ยวกับการกำหนดคุณค่าของชีวิต จริยธรรมเป็นเครื่องกำหนดคุณค่าของชีวิตให้เราได้ทราบ โดยจริยธรรมจะถามและพยายามตอบคำถามต่าง ๆ เช่น อะไรที่จัดเป็นคุณค่าสูงยิ่งในชีวิต? ทำไมคนหนึ่งจึงประพฤติดีกว่าอีกคนหนึ่ง บุคคลผู้ไม่เคยสร้างมาตรฐานความดีในชีวิตของตนเอง จะมีชีวิตอยู่ด้วยความสุขสำราญ ตามที่ตนต้องการไม่ได้ จริยธรรมจึงเป็นการศึกษาคุณค่าของมนุษย์โดยพยายามกระตุ้นความรู้สึกทางศีลธรรมให้เกิดขึ้น เพื่อค้นหาคุณค่าอันแท้จริงของชีวิต และ دلใจให้มนุษย์ตระหนักในการแสวงหาค่าเหล่านี้ยิ่งขึ้น

เนื่องจากจริยธรรมเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งแก่ชีวิตและสังคม อันเป็นการแสดงออกทางร่างกาย เพราะปัจจุบันสิ่งที่เป็นวัตถุหรือปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตมี 4 ประการ คือ เครื่องนุ่งห่ม อาหาร ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค มนุษย์จะขาดวัตถุทั้ง 4 ประการนี้ไม่ได้ และวัตถุดังกล่าว จะได้มาโดยการผลิตเองหรือเกิดในประเทศของตนเองย่อมไม่ได้ จึงต้องมีการแลกเปลี่ยนให้ได้มาซึ่งความต้องการของตน ผู้ผลิตเครื่องนุ่งห่มได้มาก ย่อมเอาไปแลกเปลี่ยนอาหารจากผู้อื่นมาบริโภค เพราะการประกอบอาชีพของบุคคล ย่อมแตกต่างกันตามความถนัด ในสมัยก่อนอาชีพของบุคคลคงมีไม่มากเหมือนปัจจุบัน เพราะบ้านเมืองไม่ค่อยเจริญรุ่งเรือง เมื่อบ้านเมืองเจริญพัฒนา อาชีพต่างๆ ก็มีเพิ่มมากขึ้น เพราะอาชีพต่างๆ เกิดขึ้นจากความคิด ความต้องการของมนุษย์ ด้วยเหตุนี้การแข่งขันแย่งชิงกันในการประกอบอาชีพจึงเกิดขึ้นตามมา และเนื่องจากมนุษย์มีความอยากความต้องการอยู่เป็นนิตย์ จึงมีการผลิตสร้างสรรค์ และสะสมเพื่อความมั่นคงร่ำรวย เพื่อความมีหน้ามีตา มีอำนาจวาสนา มีพลังอำนาจ ในที่สุดทำให้คนเห็นแก่ตัว และเอาเปรียบและกันมากขึ้น ผลลัพธ์ที่ผลิตได้ ถ้าจะจำหน่ายตามปกติธรรมดา ก็จะได้เงินหรือสิ่งตอบแทนน้อย จึงมีการดัดแปลงปลอมปนสินค้าเหล่านั้น เป็นการหลอกลวง คดโกง เอาเปรียบ และสร้างความเดือดร้อนขึ้นในตนเองและสังคมส่วนรวม ทั้งนี้เพราะขาดหลักจริยธรรมนั่นเอง³⁵

สรุปได้ว่า ความสำคัญของจริยธรรมนั้นก็คือ การที่มนุษย์นำหลักจริยธรรมไปใช้ในการประพฤติปฏิบัติตนในสังคมชุมชนและก่อให้เกิดความสงบสุข และยังเป็นกฎระเบียบของการปฏิบัติตนในสังคม การมีชีวิตอยู่ในสังคม การประพฤติตามศีลธรรม การกำหนดคุณค่าของชีวิต การนำหลักจริยธรรมนั้นมาปฏิบัติและรู้ว่าอะไรคือความดีสูงสุด อะไรคือสิ่งที่เราต้องการแล้วดำเนินชีวิตไปตามกรอบที่เราตั้งไว้ก็จะพบกับความสุขได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ 4

2.3.1 หลักสังคหวัตถุ 4 ในพระไตรปิฎก

สังคหวัตถุ 4 หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ซึ่งปรากฏในพระไตรปิฎก ดังนี้

ในสังคหวัตถุสูตร สุตว่าด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการ พระพุทธเจ้าตรัสไว้ว่า

ภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) 4 ประการนี้ สังคหวัตถุ 4 ประการ อะไรบ้าง คือ

1. ทาน (การให้)

³⁵ บุญมี แทนแก้ว, ผศ., จริยศาสตร์, หน้า 2-3.

2. เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก)
3. อັถถจริยา (การประพฤติประโยชน์)
4. สมานัตตตา (การวางตนสม่าเสมอ)

ภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล

ทาน เปยยวัชชะ อັถถจริยาในโลกนี้ และสมานัตตตาในธรรมนั้น ๆ ตามสมควร สังคหธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลกเหมือนลิ่มสลักที่ยึดคุมรถซึ่งแล่นไปได้ฉะนั้นถ้าไม่พึงมีธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดาก็ไม่พึงได้การนับถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุแต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็น ความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ ฉะนั้นบัณฑิตเหล่านั้นจึงถึงความเป็นใหญ่ และเป็นผู้นำสรรเสริญ³⁶

ในสังคหสูตร ว่าด้วยธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจกัน พระพุทธเจ้าตรัสไว้ว่า ภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) 4 ประการนี้ สังคหวัตถุ 4 ประการ อะไรบ้าง คือ

1. ทาน (การให้)
2. เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก)
3. อັถถจริยา (การประพฤติประโยชน์)
4. สมานัตตตา (การวางตนสม่าเสมอ)

ภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล³⁷

สรุปได้ว่า สังคหวัตถุ 4 คือ การให้ปัน เจริญใจเพราะ บำเพ็ญประโยชน์ ความวางตน สม่าเสมอในธรรมนั้น ๆ ตามควร เป็นธรรมะที่สามารถยึดเหนี่ยวจิตใจของคน ทำให้คนเกิดความรัก ความผูกพันกัน

2.3.2 ความหมายของหลักสังคหวัตถุ 4

ตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่ว่าด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 นั้น สามารถใช้ในด้านการ ดำเนินชีวิต นำผู้ปฏิบัติเกิดความสุขความเจริญทั้งแก่ตนเอง และผู้อื่น แม้แต่ผู้ที่ปรารถนาโลกุตรธรรม ก็สามารถใช้เป็นฐานนำไปสู่ความเจริญอันสูงสุดในพระพุทธศาสนาได้ ตามความหมายของสังคหวัตถุ 4 นั้นมีปรากฏอยู่หลายแห่งดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมาย สังคหะ คือ การ รวบรวม การย่อ ความเกื้อกูล การสงเคราะห์³⁸

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้อธิบายในหนังสือพจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวล ธรรมว่า สังคหวัตถุ 4 ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว คือ ยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี

หลักสงเคราะห์ 4 คือ

1. ทาน การให้คือเอื้อเพื่อ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดถึงให้ความรู้ และแนะนำสั่งสอน

2. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ วาจาเป็นที่รักวาจาพูดดีมีน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ ความสุภาพอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่กันนับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

³⁶ อง. จตุกก. (ไทย), 21/32/50-51.

³⁷ อง. จตุกก. (ไทย), 21/256/373.

³⁸ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546, หน้า 1159.

3. อุตถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

4. สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลายและเสมอในทุกข์สุขโดยร่วมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมถูกต้องตามธรรมในและกรณี³⁹

พระเทพวเรที (ป.อ. ปยุตโต) ได้กล่าวว่า การผูกใจคนจะต้องผูกด้วยสังคหวัตถุธรรม คือ ธรรมะที่จะช่วยผูกมัดใจคน ได้แก่

ทาน คือ การให้หรือการเสียสละ เพราะในสังคมมนุษย์เรา จะคิดเอาแต่ได้ฝ่ายเดียวยอมเป็นไปไม่ได้ หรือจะให้เขาทั้งหมดเราก็อยู่ไม่ได้ ฉะนั้น จะต้องรู้จักลักษณะของการให้หรือการไม่ให้ หรือควรให้อย่างไร ทำความเข้าใจในส่วนนั้นแล้วปฏิบัติตาม

ปิยวาจา คือ การกล่าวคำที่ไพเราะเสนาะโสต เราคงเคยได้ยินได้ฟังคนที่พูดจาปราศรัย กระชอกชอกฮาก หรือที่เรียกว่า ผรุสวาท คือ คำหยาบคาย ไม่ระรื่นหู เราก็ไม่พอใจเราก็ไม่อยากจะฟัง แต่ถ้าเป็นปิยวาจา คือ วาจาที่กล่าวแล้วน่ารักน่าฟัง ก็จะทำให้จิตใจของเรารื่นเริงบันเทิงใจในส่วนนั้น

อุตถจริยา คือ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่เพื่อนบ้านไปจนกระทั่งถึงสังคมเช่น การที่ได้มาร่วมกิจกรรมกัน ซึ่งต่างก็ได้ถือเอาอาหารคาวหวานหรือผลไม้มาถวายแก่พระสงฆ์แล้ว บางส่วนก็นำไปแจกกัน ก็เรียกได้ว่า ได้ทำหน้าที่ที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมแล้ว

สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้มีตนเสมอ คำว่าเสมอในที่นี้ไม่ได้หมายถึง ความเสมอกันทางร่างกาย เพราะคนเราต่างกันด้วยสัญชาติ ด้วยบรรพบุรุษ ความเสมอตามความหมายของสมานัตตตานี้ หมายถึง การประพฤติหรือปฏิบัติตนให้เสมอกับฐานะหรือภาวะของตน คือ เราอยู่ในฐานะใด หรืออยู่ในภาวะอย่างไร เราก็ปฏิบัติให้สมกับฐานะและภาวะนั้น ๆ เช่น เป็นเด็กก็ปฏิบัติอย่างเด็ก รู้จักเคารพผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ เป็นผู้ปกครองก็ต้องรู้จักว่าจะปกครองจะวางตนอย่างไร ไม่ใช่ใช้อำนาจไปข่มเหงผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ใช่เห็นว่าเราอยู่ในฐานะที่สูงขึ้นมาโดยอาชีพ หรือมีฐานะมั่นคงร่ำรวยแล้ว เราจะเหยียดหยามคนอื่นอย่างไรก็ได้ถ้าหากปฏิบัติเช่นนั้นก็จะไม่ได้ชื่อว่า สมานัตตตาธรรมะ⁴⁰

พันเอกปิ่น มุกขนันต์ ได้กล่าวถึงสังคหวัตถุ 4 ไว้ว่า “สังคหวัตถุ คือ วิธีสังเคราะห์วิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่น ที่ยังไม่เคยรักใคร่นับถือให้เกิดความรักใคร่นับถือ และที่มิมีความรักใคร่นับถืออยู่แล้ว ก็ทำให้เกิดความแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น”⁴¹

บุญสิริ ขวลิตรำรง ได้กล่าวถึงความหมายของสังคหวัตถุว่า ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน ซึ่งมีอยู่ 4 ข้อ คือ

³⁹ พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม*, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2544), หน้า 11.

⁴⁰ พระเทพวเรที (ป.อ. ปยุตโต), *ธรรมบุญญชีวิต*, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศรีอนันต์, 2535), หน้า 123.

⁴¹ ปิ่น มุกขนันต์, พันเอก, *แนวสอนธรรมตามหลักสูตรนักธรรมตรี*, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539), หน้า 15.

1. ทาน หมายถึง การให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุก ๆ คนนั้น ย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่าง ๆ ในด้านวัตถุ เช่นทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคบริโภคต่าง ๆ ในด้านกำลังกาย ช่วยกระทำการกิจการของกันและกันทางกาย ในด้านวาจา พูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ ให้การแนะนำ ในข้อที่ควรจะแนะนำต่าง ๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อย ต่างก็ควรมีทาน คือ การให้ช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่ ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

2. ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ ก็เป็นวาจาที่อาจเสียดแทงหัวใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมใจ ควบคุมวาจา ที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพ ที่เหมาะสม แม้ว่าในบางคราวต้องทำงานหนักเหน็ดเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเอง

3. อตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดถึงประเทศชาติสิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้งกาย วาจา และใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

4. สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอด้านเสมอปลายซึ่งหมายถึง การรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ ที่บัญญัติเอาไว้ เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษา กฎระเบียบของสถานที่ราชการต่าง ๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในทางพระพุทธศาสนาก็คือ พระวินัย บัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง⁴²

พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช) ได้กล่าวว่า สังคหวัตถุ แปลว่า วิธีสงเคราะห์ หมายถึง วิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่นที่ยังไม่เคยรักใคร่สนิท หรือที่รักใคร่สนิทอยู่แล้วให้สนิทแนบยิ่งขึ้นสังคหวัตถุ คือ เทคนิควิธีทำให้คนรัก หรือมนต์ผูกใจคนนั่นเอง ไว้ดังนี้

1. ทาน ทาน คือ การให้ ได้แก่ การเสียสละ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ แนะนำสั่งสอน การให้ทานให้เพื่อขจัดกิเลส ลดความเห็นแก่ตัว อาจให้ทานได้ 3 วิธี คือ อามิสทานคือการให้สิ่งของ วิทยาทานหรือธรรมทานคือการให้คำแนะนำหรือความรู้และอภัยทานคือการให้อภัยแก่บุคคลอื่น การให้ทานก็เพื่อลดความเห็นแก่ตัว เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นรักตนเองเสมอ หากไม่รู้จักรักการให้ทานเพื่อลดความตระหนี่ เช่น การบริจาคทานแก่สมณะชีพราหมณ์ ผู้ทรงศีล เพื่อขจัดความโลภหรือความตระหนี่ เป็นการชำระจิตใจให้สะอาดยกระดับจิตใจให้สูงขึ้น และการให้เพื่อสงเคราะห์หรือเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่น การทำทานโดยการให้สังคหวัตถุนี้ ในแง่ปฏิบัติ หมายถึง การเฉลี่ยหรือแบ่งให้จากส่วนที่ตนมีอยู่ มิใช่ให้มากมายจนไม่เหลือ หรือให้จนผู้รับรำรวย จุดประสงค์เน้นที่การแสดงอหยาศัยไมตรีมากกว่าความมากหรือน้อยของวัตถุที่ให้ เพราะฉะนั้น คนยากจนหรือคนที่มีวัตถุสิ่งของเล็กน้อยก็สามารถแบ่งปัน ให้

⁴²บุญสิริ ชวลิตธำรง, **ธรรมโอสถ**, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, 2529), หน้า 31.

ทานผู้อื่นได้ตามอัตภาพของตน เช่น การแบ่งปันอาหารให้เพื่อน แบ่งปันเครื่องเขียนให้เพื่อน เป็นต้น คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้ไม่เป็นคนละโมภ ไม่เห็นแก่ตัว เราควรคำนึงอยู่เสมอว่า ทรัพย์สินสิ่งของที่เรามาได้ มิใช่สิ่งจีรังยั่งยืน เมื่อเราสิ้นชีวิตไปแล้วก็ไม่สามารถจะนำติดตัวเอาไปได้ การให้ พอให้แล้ว เขาได้สิ่งที่เขาต้องการ เขาก็จะมีความรักเราขึ้นมา การให้ทาน ไม่ได้หมายถึงการให้วัตถุสิ่งของ หรือ เรียกว่า อามิสทาน แต่เพียงอย่างเดียว ยังหมายรวมถึง การให้ความรู้เป็นทานด้วย ถ้าเป็นความรู้ทางโลก เรียกว่า วิทยาทาน ถ้าเป็นความรู้ทางธรรมก็เรียก ธรรมทาน นอกจากนี้ยังมีการให้ที่สำคัญอีก อย่างหนึ่ง นั่นก็คือ การให้อภัย ไม่ถือโทษโกรธเคืองกัน มีจิตเมตตา ปรารถนาดีต่อกันหรือเรียกว่า อภัยทาน คนเราอยู่ด้วยกัน ก็เป็นธรรมดา ที่จะต้องมีการกระทบกระทั่งกันบ้าง ชัดใจกันบ้าง แต่เมื่อ ชัดใจกันแล้วก็ควรต้องมีการให้อภัยกัน ให้เรามองแต่ข้อดีของเขาเออะๆ แล้วความไม่พอใจ ก็จะค่อย ๆ ลดลง จนหายไป เราก็จะมีแต่ความสุขใจ สบายใจ มีความรักความเมตตาที่พร้อมจะมอบให้กับทุกคนจะไปที่ไหนใคร ๆ ก็รัก การให้ทานเป็นหลักสำคัญที่ผู้ครองเรือนไม่ควรละเลย เพราะอันคนเรา พอใจรักใคร่กัน หรือนับถือในกันนั้น ในเบื้องต้นจำต้องหว่านทานลงก่อน ทานนี้ถ้าเปรียบเทียบ ก็เป็นเหมือนสะพาน หรือเป็นสายในอันที่จะจูงใจของผู้คนให้นิยมชมเชย อยากร่วมมิตรไมตรี และเป็นวิถีสัมพันธไมตรีที่ยืนนาน ในหมู่มนุษย์อยู่ใกล้เคียงกัน อันเราจะปฏิเสธว่า มิต้องการความช่วยเหลือจากใครนั้น ย่อมไม่ได้ คงมีบางคราวที่เราจำต้องพึ่งคนอื่น เพื่อช่วยเหลือกิจการงาน ก็แต่ว่า ใครเล่าจะช่วยเหลือเรา ในเมื่อเรามีได้ทำบุญทำคุณแก่เขา ทางใดเล่าจะประเสริฐเท่าหว่านทานโดยสละให้ปันตามสมควรในระหว่างครอบครัว ถ้าผู้เป็นพ่อบ้านแม่บ้าน ตระหนี่ เหนียวแน่นไม่เจือจานแก่บริษัทบริวารของตน ก็ยากที่จะทำให้บริษัทบริวารของตนนิยมรักใคร่ได้ ต่อเมื่อได้บำเพ็ญทาน ให้ปันโดยควรแก่เหตุการณ์นั้น ความนิยมนับถือก็เกิดขึ้น ทานจึงเป็นหลักอันหนึ่งซึ่งผู้ครองเรือนควรคำนึงไว้ ในการปฏิบัติงานนั้นอาจให้ทานได้ 3 วิธี คือ

1. อามิสทาน หมายถึง การให้สิ่งของแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะการให้เพื่อผูกใจดีสำคัญมากในยามที่เขาตกต่ำหรือมีความเดือดร้อน ดังภาษิตอังกฤษที่ว่า “เพื่อนแท้คือเพื่อนที่ช่วยในยามตกยาก” การให้รางวัลหรือขึ้นเงินเดือนก็จัดเข้าในอามิสทาน”

2. วิทยาทานหรือธรรมทาน หมายถึง การให้คำแนะนำหรือสอนวิธีทำงานที่ถูกต้อง รวมถึงการจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรหรือส่งไปศึกษาและดูงาน

3. อภัยทาน หมายถึง การให้อภัยเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานหรือล่วงเกินซึ่งกันและกัน การให้อภัยไม่ทำให้ผู้ให้ต้องสูญเสียอะไร เป็นการลงทุนราคาถูกแต่ได้ผลตอบแทนราคาสูงนั่นคือ ได้มิตรภาพกลับคืนมาและมีคนสนองงานเพิ่ม ขึ้นอีกคนหนึ่ง มีภาษิตจีนว่า “มีมิตร 500 คน นับว่ายังน้อยเกินไป มีศัตรู 1 คนนับว่ามากเกินไป **อับราฮัม ลินคอล์น** ได้กล่าวว่ “วิธีทำลายศัตรูที่ดีที่สุดคือเปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร” เราจะทำอย่างนั้นได้ ก็ต่อเมื่อเรารู้จักให้อภัย”

2. **ปิยวาจา** ได้แก่ การพูดคำสุภาพ อ่อนหวาน เพื่อให้เกิดความสามัคคี ปิยวาจาทำได้ง่าย เพราะวาจานั้นมีในตัวเรา เพียงเรามีสติ มีเมตตาในใจก็สามารถพูดออกมาได้ คำพูดมีอยู่ 2 ประเภท

1. คำพูดที่พูดออกไปแล้วคนฟังเกลียด เช่น คำหยาบ คำด่า คำประชด คำกระทบกระเทียบ คำแดกดันคำสบถ เป็นต้น คำพูดเหล่านี้เรียกว่า “อัปปิยวาจา”

2. คำพูดที่พูดออกไปแล้วทำให้คนฟังรัก เช่น คำอ่อนหวาน คำชมเชยจากใจจริง คำพูดที่ชวนให้เกิดความสมัคสมานไมตรี เป็นต้น

คำพูดนี้มีความสำคัญมากจะทำให้คนรักเราหรือเกลียดเราก็ได้ดังนี้

1. ต้องเป็นคำจริง
2. เป็นคำสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน
3. พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์
4. พูดด้วยจิตเมตตา
5. พูดถูกกาลเทศะคือถูกเวลาและสถานที่

นอกจากการพูดจาไพเราะแล้ว จะต้องมีความเสียงด้วย เช่น มีศรี มีคหะ นี้เป็นการเพิ่มเสน่ห์ให้กับคนพูดได้เยอะเลย คำพูดที่ไพเราะมีทางเสียงนั้นก็เหมือนทองหยอดที่มีจะงอย หน่อยๆ ก็เหมือนถ้อยคำที่ไพเราะ ๆ เมื่อพูดไปแล้ว คำพูดก็หวาน มีทางเสียงเหนียวใจคนให้มาติดอยู่ที่เราหากเรามีความจำเป็นที่จะต้องเตือนผู้อื่นก็พอมีวิธีการเตือนดังนี้

1. เลือกจังหวะให้เหมาะสม ดูเวลาและอารมณ์ให้ดี
2. ชมก่อนแล้วค่อยติ
3. ยิ้มก่อนติ
4. ต้องเป็นเรื่องจริง
5. เป็นเรื่องที่เกิดประโยชน์

ซึ่งจะต้องทำให้ครบทั้ง 5 ข้อ ถ้าไม่ครบก็อาจทำให้โกรธกันได้สำหรับผู้ถูกเตือน ไม่ว่าจะเตือนผิดหรือถูก ก็ให้รับขอบคุณเพราะนั่นแสดงว่า เขารักเราจริง ถ้าไม่รักจริงจะไม่กล้าเตือน ถ้าใครทำได้แบบนี้ จะเป็นคนมีเสน่ห์อย่างยิ่ง อยู่ที่ไหนก็จะมีแต่คนรักแล้วจะรักกันยึดอีกด้วย เพราะว่า เป็นคนไม่มีทิฐิมานะ การให้วัตถุสิ่งของในข้อ 1 นั้นเราจะต้องลงทุนไปซื้อหามา แต่ข้อ 2 ปียวาจา นี้เป็นการให้ที่ไม่ต้องลงทุน ไม่เสียเงินเลยซักบาท แค่เราให้ความสำคัญในการพูด ปรับให้พอดี พอเหมาะพอเจาะ ก็ให้เกิดคุณค่า ผู้ครองเรือนแม่ทำงานให้บริบูรณ์แล้ว ก็เป็นทุนสามารถให้ สงเคราะห์ห่อนุเคราะห์ที่ซึ่งกันและกัน และเป็นเครื่องสมานไมตรีได้อยู่ แต่ถ้าหากว่า การเจรจาปราศรัย ยังไม่เป็นไปไพเราะแล้วก็ยากจะสมานใจให้รักใคร่ได้นาน เพราะวาทะที่นั่นเป็นส่วนหนึ่งซึ่งสำคัญอัน คนเราจะดีหรือเสีย เหตุเพราะวาทะก็มี การพูดดียอมเป็นศรีแก่ตน การพูดชั่วยอมเป็นภัยแก่ตน วาทะดีท่านสรรเสริญว่าเป็นอุดมมงคล อันการพูดเราอย่าคิดว่าง่าย แท้จริงใครๆ ก็พูดได้ แต่การที่จะพูดให้ คนพอใจนั้นยากอยู่ การใช้คน ถ้าเราพูดจาหยาบคายใส่เขาแล้ว ก็ยากที่จะใช้เขาได้ ถึงจะทำให้ดี โดยฝืนใจทำให้ และก็รับรองไม่ได้ว่าจักเป็นภัยแก่เราหรือไม่ การพูดจาไพเราะ ไม่เพียงนำความปรารถนา ให้แก่ผู้อื่น ถึงผู้พูด แม้พูดไปแล้วก็ชื่นใจ ยิ่งในครัวเรือนกันแล้ว ย่อมเป็นสำคัญ พ่อบ้านแม่บ้านจะ ประสานสามัคคีแห่งลูกหลานให้เป็นไปโดยมั่นคงก็ดี ให้นิยมรักใคร่ก็ดี หรือในส่วนลูกหลานจัก ประองตองกันก็ดี จำต้องพูดจาไพเราะต่อกัน โดยผู้อยู่ในตำแหน่งพี่ ก็เรียกพี่ อาก็เรียกอา และจะ จำ ค่ะ ขา ตามควร การพูดจาไพเราะเป็นหลักอันหนึ่งที่ผู้ครองเรือน ไม่ควรละเว้น

3. อัตถจริยา หมายถึง การบำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือกันและกันในวงแคบ และบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ในวงกว้าง หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนให้คนพัฒนาตน 2 ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์ และทำในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคม

ที่ตนอาศัยอยู่ อย่างคำพังเพยที่ว่า “อยู่บ้านท่านอย่างหนึ่งดูตาย ปั่นวัวปั่นควายให้ลูกท่านเล่น” หรือ “อยู่ก็ให้เขาไว้ใจไปก็ให้เขาคิดถึง” คนที่ไม่นิ่งดูตายมีอะไรพอจะช่วยเหลือคนอื่นและสังคมได้ก็เอาใจใส่ ขวนขวายช่วยเหลือตามสติกำลัง ทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า “คนทำหมู่คณะให้ดังงาม” อยู่ที่ไหนก็ สร้างความเจริญที่นั่น คือเราจะต้องฝึกตัวของเราเองให้เป็นคนมีประโยชน์ เพราะถ้าคนไหนเป็นคนที่มี ประโยชน์ คนๆนั้นจะเป็นที่รักของคนอื่น ใครๆ ก็อยากเข้าใกล้ วิธีทำให้เราเป็นคนมีประโยชน์ ก็ทำได้ การหมั่นปรับปรุง พัฒนาความรู้ ความสามารถของเราให้ยิ่ง ๆ ขึ้นไปตลอดเวลา และต้องต้องทำควบคู่ ไปกับการพัฒนาคุณธรรมด้วย เพราะเราจะเป็นคนเก่ง อย่างเดียวไม่พอแต่ต้องเป็นคนดีด้วย เมื่อเรา ฝึกตัวเองให้เป็นคนมีประโยชน์แล้ว ก็ต้องสร้างประโยชน์ให้ กับคนอื่นด้วยการให้ การช่วยเหลือเกื้อกูล กัน มีน้ำใจไมตรีต่อกัน เห็นอะไรช่วยได้ก็ช่วย ไม่นิ่งเฉยดูตาย ก็จะเป็นที่รักของคนทั่วไปแม้แต่ในสังคม ที่ถูกยกย่องให้เกียรติยอมเป็นบุคคลที่ทำคุณประโยชน์แก่หมู่ชนนั้นๆ เพราะฉะนั้นเมื่อเราอยู่ที่ใด เรา ควรทำตัวให้เกิดประโยชน์ บุคคลใดก็ตามเป็นบุคคลที่มีประโยชน์ บุคคลนั้น จะเป็นบุคคลที่น่ารักน่า เข้าใกล้ วิธีทำตนให้เป็นประโยชน์และทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ อาจทำได้หลายวิธี เช่น การตั้งใจศึกษา เล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ เป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็น ศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ ตลอดจนเป็น ศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนา

4. สมานัตตตา การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย หมายถึง การวางตนได้เหมาะสม มีความหมาย 2 ประการ คือ

1. วางตนได้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัว เป็น บิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้าน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ เป็นอยู่ และทำได้อย่างเสมอต้นเสมอปลาย

2. ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอา เปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ ของสังคม คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเล รวมทั้งยังเป็นการสร้างความ นิยม และไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย ตัวอย่างเช่น

เป็นที่พี่น้อง เป็นพ่อแม่ลูก เป็นสามีภรรยา เราก็กว้างตัวให้เหมาะ พอดีตามนั้น อย่าง แรกเลย ก็มีฐานะเป็นลูกศิษย์ที่รักของคุณครู เป็นลูกที่น่ารัก ของคุณพ่อคุณแม่ ถ้าใครมีที่ เราก็มีฐานะ เป็นน้อง จะเห็นได้ว่า แต่ละคนก็จะมี หลายฐานะในตัวเอง ดังนั้น เราจะต้องศึกษาว่า ในแต่ละฐานะที่ เราเป็นอยู่ มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อศึกษาแล้วก็ต้อง ปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ถ้าทำได้เช่นนี้ เราก้ จะเป็นที่รักของคนรอบข้าง แต่ถ้าใครเป็นโจรอยู่ ก็ไม่ได้หมายความว่า จะต้องวางตัวให้สมกับที่เป็นโจร อันนี้ไม่ถือว่าสมานัตตตา เพราะสมานัตตต้ายกหมายถึงการทำให้สมกับที่เป็นคน ก็คือ การ ปฏิบัติตนให้เป็นคนดีที่โลกต้องการ นอกจากนี้ เราจะต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วยคือ เราเคย วางตัวกับคนอื่นในทางที่ตัวอย่างไร เราก้ยังคงปฏิบัติอย่างนั้นไม่เปลี่ยน แม้ว่าเราจะได้ดีได้ดีแล้ว เราก้ ไม่ลืมตัว หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี เราก้แสดงออกให้เขารับรู้ว่าเรามีความยินดีกับเขาอย่าง จริงใจ ไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าใครทำได้อย่างนี้ รับรองว่า ไม่ว่าจะย่างเท่าไถ่ถึงไหนก้จะ เป็นที่รักไปถึงนั้น จะเห็นได้ว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นธรรมะ ที่สำคัญมากเป็นวิธีการครองใจคนชั้นเยี่ยม คุณธรรม 4 อย่างนี้ มีในผู้ใด ย่อมทำให้ผู้นั้นน่ารักใคร่ น่าเคารพนับถือและน่าเคารพบูชา สามารถเป็น

ผู้นำปกครองคนได้ กล่าวคือ คนเราเมื่อมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่เห็นแก่ตัว รู้จักเสียสละ รู้จักช่วยเหลือ เกื้อกูลผู้อื่น ทั้งด้วยสิ่งของและให้คำแนะนำสั่งสอน จะพูดจาสิ่งใดก็พูดจาแต่คำสุภาพอ่อนหวานสมานสามัคคี รู้จักบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมยึดเอาประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ไม่แสดงอาการขึ้นลงตามกระแสโลก ร่วมทุกข์ร่วมสุขกับคนทั่วไป ทำได้อย่างนี้ย่อมจะทำให้คนอื่นนิยมนับถือ เชื่อถือถ้อยคำที่พูดด้วยเหตุผล

สังคหวัตถุ 4 ประการดังกล่าว อำนวยประโยชน์ที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

1. ช่วยให้คุณคลาดร้งตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
2. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจสมานไมตรีระหว่างกัน
3. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้มีความเคารพนับถือกัน
4. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่าง ๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่ และดำเนินไปได้
5. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติเสื่อมเสียในสังคม

แนวปฏิบัติที่สำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้อื่น เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันมีดังนี้

1. ให้ความสนใจเพื่อนร่วมงาน คือบุคคลส่วนใหญ่ชอบให้ผู้อื่นสนใจ ดังนั้น จึงควรให้ความสนใจเพื่อนร่วมงานโดยการทักทายปราศรัย ถามในสิ่งดี ๆ ของเพื่อนร่วมงาน เช่น ผลงานที่ได้รับความสำเร็จ ครอบครัวยุ้ยยู่ ซึ่งจะช่วยทำให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกพอใจและเป็นสุข

2. ยิ้มแย้ม คือการยิ้มของบุคคลที่ให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง มักแสดงให้เห็นถึงความนิยมชมชื่น ชอบพอ รักใคร่ จึงเห็นได้ว่าการยิ้มเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพโดยไม่จำกัดสถานะ เชื้อชาติ เพศ หรือวัย แต่ขณะเดียวกันก็ควรใช้การยิ้มให้เหมาะสมกับกาลเทศะด้วย ถ้ายิ้มผิดเวลาผิดที่ก็อาจทำลายความสัมพันธ์กันได้ เช่น เพื่อนกำลังมีความทุกข์แต่เรายิ้ม เพื่อนกำลังถูกสั่งพักงาน เราก็ยิ้มกับคำสั่งนั้น เช่นนี้เรียกว่ายิ้มผิดเวลา

3. แสดงการจำได้ วิธีการแสดงการจำได้ เช่น จำชื่อ จำเหตุการณ์หรือเรื่องราวที่ดี ๆ ที่เคยเกี่ยวข้องกัน จำความสำเร็จที่เพื่อนได้รับ จำวันเกิด วันสมรสของเพื่อนได้ ฯลฯ ซึ่งเมื่อมีโอกาสที่ทักทายหรือคุยเรื่องเก่าที่เก็บไว้ในความทรงจำ หรืออวยพ้อในโอกาสวันสำคัญ ซึ่งจะช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกันได้มากขึ้น

4. เป็นคู่สนทนาที่ดี การแสดงตนเป็นคู่สนทนาที่ดีของเพื่อนร่วมงานนั้น อาจโดยทำตัวเป็นผู้ฟังที่ดี ปล่อยให้ให้อีกฝ่ายได้พูดคุยตามความต้องการของเขา ทั้งนี้โดยต้องฟังอย่างตั้งใจฟัง เพื่อให้จับใจความได้และตอบสนองตอบคำพูดของคู่สนทนา ไม่ขัดจังหวะ ไม่ขัดคอ ซึ่งหน้าจะช่วยให้ผู้พูดมีความสุข แต่ควรระวัง งดการพูดเสริมเมื่อมีการนิทาบุคคลที่สาม เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

5. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น คือไม่ผูกขาดอยู่กับความคิดของตนเองข้างเดียว ผู้ที่ผูกขาดความคิดเห็นของตนมักเป็นคนที่ชอบเอาชนะเมื่อแสดงความคิดเห็น ถือเอาความเห็นของตนว่าสำคัญกว่าความเห็นของผู้อื่น มักโต้แย้งความเห็นของผู้อื่น ฯลฯ การแสดงต่อผู้อื่นโดยวิธีนี้มักทำให้ขาดเพื่อน ไม่มีใครอยากคบหาสมาคม หัวหน้างานก็มักไม่ยอมมอบหมายงานให้ทำงานสำคัญ เพราะมีลักษณะ “เข้าที่ไหนวงแตกที่นั่น” พยายามรับฟังและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

6. แสดงการยอมรับนับถือผู้อื่นตามสถานภาพ ทั้งนี้เนื่องจากเพื่อนร่วมงานของเรา นั้น บางคนมีอาวุโสด้านอายุ อาจสูงส่งด้วยชาติตระกูล อาจมีความรู้สูง อาจมีทักษะประสบการณ์

เหนือผู้อื่น หรืออาจมีตำแหน่งงานเหนือใครอยู่บ้าง ผู้มีจิตใจสูง มีวุฒิภาวะของความเป็นผู้ใหญ่ ควรให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรีของเพื่อนร่วมงานตามสถานภาพนั้นๆ หรืออย่างน้อยก็ยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นเพื่อนมนุษย์และเพื่อนร่วมงาน

7. แสดงความมีน้ำใจ ซึ่งการมีน้ำใจต่อผู้อื่น อาจแสดงออกได้หลายแนวทาง เช่น การเป็นผู้ให้ ให้ความรัก ให้ความห่วงใย แบ่งปัน ช่วยเหลือ ให้อภัย ให้อกำลังใจ คุณลักษณะต่างๆ เหล่านี้เป็นเอกลักษณ์ของคนไทยซึ่งควรรักษาไว้ และแสดงต่อเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

8. แสดงความชื่นชมยินดี เนื่องจากเพื่อนร่วมงานแต่ละคนในหน่วยงาน มักมีวันพิเศษหรือเหตุการณ์สำคัญของชีวิตด้วยกันทั้งนั้น เช่น อาจจะเป็นวันรับรางวัลพิเศษ การได้เหรียญเชิดชูเกียรติ ฯลฯ ความพิเศษดังกล่าวเหล่านี้บุคคลควรหาโอกาสแสดงความชื่นชมยินดีต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ ซึ่งจัดว่าเป็นการแสดงน้ำใจให้มีความสุข และยอมรับเพื่อนร่วมงานในความสำเร็จ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดในเรื่องการปฏิบัติต่อผู้อื่นในทางที่ดี สิ่งเหล่านี้จัดเป็นการสร้างสิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศทางจิตวิทยาที่ดีในที่ทำงาน ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นการสนองตอบที่ดีจากอีกฝ่ายหนึ่ง ช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันมากขึ้นในหน่วยงาน หลักปฏิบัติดังกล่าวนี้ เมื่อพิจารณาให้ดี จะเห็นได้ว่าตรงกับหลักสังคหวัตถุในคำสอนของพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นหลักธรรม 4 ประการที่ใช้ปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน⁴³

ไสว มาลาทอง ได้กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 อย่าง เป็นเรื่องธรรมดาของสังคมทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นสังคมของสัตว์หรือสังคมของมนุษย์ ที่มีการอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข เพราะมีเครื่องประสานสัมพันธ์หรือเครื่องยึดเหนี่ยวผูกพันกันไว้ มีหลักธรรมเป็นเครื่องประสานไม่ให้เกิดแยกออกจากกัน สิ่งนั้นคือ การสงเคราะห์ การเอื้อเฟื้อเกื้อหนุนกันและกัน ต่างฝ่ายต่างก็อิงอาศัยซึ่งกันและกัน อันหมายถึงความเสียสละของมวลสมาชิกของสังคมนั้น ๆ ซึ่งถือว่าเป็นการปฏิบัติตนตามสิทธิและหน้าที่อย่างถูกต้องสม่ำเสมอ โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ ผู้มีสติปัญญา มีคุณธรรม จึงต้องมีการปฏิบัติต่อกันด้วยความเสียสละอย่างสูงเพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกันให้อยู่รวมกันอย่างสงบสุข มีความรัก ความสามัคคี จึงต้องมีคุณธรรมเป็นเครื่องประพடுத்தอกัน เรียกว่า วัตถุเครื่องสงเคราะห์กันหรือสังคหวัตถุ แปลว่า ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจบุคคล มี 4 ประการ คือ

1. **ทาน** การแบ่งปันวัตถุสิ่งของของตนให้แก่ผู้ที่สมควรให้การสงเคราะห์ หมายความว่า การแบ่งปันวัตถุสิ่งของที่ตนมีอยู่เป็นสมบัติของตนโดยชอบธรรม ให้แก่ผู้อื่นที่ได้พิจารณาเห็นว่า เป็นผู้เหมาะสมที่จะได้รับการสงเคราะห์ เมื่อเขาได้รับไปแล้วจะได้นำไปทำประโยชน์ได้เป็นการแบ่งปันให้โดยมิได้หวังสิ่งตอบแทนใด ๆ ให้เพื่อสงเคราะห์กันเท่านั้น การแบ่งปันให้สิ่งของเช่นนี้เรียกว่า ทาน หรือการให้ทาน การให้ทานนั้น ให้เพื่อสงเคราะห์กับหวังแต่ความดีงาม ต้องการแบ่งความสุขสมบูรณ์ของตนให้แก่ผู้อื่น ดังนั้น การให้ทานจึงนับว่าเป็นการเสียสละอย่างแท้จริง คือ เสียสละความสุขของตนให้แก่คนอื่นด้วย หวังให้เขามีความสุขเช่นตนบ้าง

2. **ปิยวาจา** เจรจาแต่วาจาหรือถ้อยคำอันไพเราะอ่อนหวาน หมายถึง การเจรจาด้วยถ้อยคำที่อ่อนหวาน ไพเราะจับใจผู้ฟัง มี 2 ประการคือ

⁴³ พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช), พจนานุกรมเพื่อการศึกษาพุทธศาสน์ ชุดคำวัด, (กรุงเทพมหานคร : วัตรราชโอรสสาราม, 2548), หน้า 20 - 24.

1. การพูดที่สามารถโน้มน้าวจิตใจของผู้ฟังให้เคลิบเคลิ้มเห็นคล้อยตามผู้พูด ไม่ว่าจะ เป็นเรื่องปลุกใจให้กล้าหาญ เกิดความมานะพยายาม หรือพูดปลอบใจให้คลายกังวล คลายทุกข์ หรือบรรยายให้เห็นประโยชน์ที่ควรทำให้เห็นโทษที่ควรเว้น ก็รวมอยู่ในประเภทของปิยวาจา เช่นกัน

2. การเจรจาที่อ่อนหวานนุ่มนวล ทั้งน้ำเสียงและท่วงทำนองหรือท่วงกิริยาที่ สุภาพเรียบร้อย พูดแต่ถ้อยคำที่อ่อนหวานเหมาะสมแก่ฐานะของบุคคล อย่างนี้ก็เรียกว่าปิยวาจา

คำพูดนี้ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะคนเราจะรู้เรื่องหรือเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้ก็ เพราะอาศัยการพูด การพูดนับเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่ควรศึกษาและสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ แก่ชีวิตประจำวันได้ คนที่พูดดีเรียกว่า “มีทั้งศาสตร์และศิลป์” ย่อมเป็นที่รักนับถือและนิยมยกย่องแก่ ประชาชนทั่วไป ตรงข้าม คนที่พูดแต่วาจาหยาบคาย ย่อมเป็นที่รังเกียจของสังคม ดังนั้น หากทุกคนมี ความต้องการความเจริญและความดีงามแก่ตน จึงควรงดเว้นที่จะพูดคำส่อเสียด คำเพ้อเจ้อเสียโดย เด็ดขาด ควรจะพูดวาจาที่ไพเราะ มีสารประโยชน์ แต่อย่างไรก็ตาม การพูดที่ดีเป็นที่เชื่อถือนั้น ต้อง ประกอบด้วย คำที่พูดถูกกาลเทศะ คำที่เป็นความจริง คำที่สุภาพ คำที่มีประโยชน์ คำที่พูดด้วยเมตตา

3. **อรรถจริยา** ประพฤติสิ่งที่ เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หมายถึงการประพฤติตนให้เป็น ประโยชน์แก่ผู้อื่นหรือสังคมส่วนรวมมีการเสียสละไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย อุทิศตน บริหารรับใช้ ทำประโยชน์แก่ผู้อื่นหรือสังคม การทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมนั้น จำเป็นต้องมีความ เสียสละ คือยอมเสียสละความเห็นแก่ตัว ยอมเสียสละส่วนที่เป็นประโยชน์ของตนบางประการเพื่อ ประโยชน์ส่วนรวม

4. **สมานัตตตา** ความเป็นผู้วางตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ไม่ถือตัว คือการวางตัวให้ เหมาะสมกับฐานะ ไม่ขึ้น ๆ ลง ๆ ไปตามอำนาจของโลกธรรม คือ ลาภ ยศ สรรเสริญ สุข เสื่อมลาภ เสื่อมยศ นินทา และทุกข์ วางตัวเหมาะสมกับภาวะและฐานะของตน มีจิตใจหนักแน่นมั่นคง ไม่ หวั่นไหวไปตามความเปลี่ยนแปลงภาวะและฐานะตามกระแสโลก คุณธรรม 4 ประการนี้ มีในผู้ใด ย่อม ทำให้ผู้นั้นน่ารักใคร่ น่าเคารพนับถือ บุคคลนั้นย่อมสามารถยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่นไว้ได้ ช่วยในการ ปกครองประเทศผลสำเร็จความมุ่งหมาย ดังนั้น จึงนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติ หน้าที่ให้เป็นไปด้วยดีตลอดไป⁴⁴

พระราชสุทธินิยามมงคล (จรัญ วุฒิชัยโม) ได้กล่าวไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นทางเกิดของ สามัคคี มี 4 ข้อ คือ

1. ทาน คือ การให้ปัน การให้ทานซึ่งกันและกันไม่หวังกัน โดนการให้ทาน แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ให้เพื่อการบูชาคุณ ให้เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้ และเห็นแก่มนุษยธรรม

2. ปิยวาจา คือ พูดให้เขารัก ไม่พูดให้เขาเกลียด ไม่ใส่ร้ายป้ายสี ต้องพูดให้เขารัก เรียกว่า ปิยวาจา ปิโย เทวมนุสสานัง

3. อรรถจริยา บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่าเห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย

4. สมานัตตตา เป็นการวางตนให้เหมาะสม เรียกว่า ไม่ถือตัวตนว่า เราดีกว่าเขา ได้แก่ วางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เหมาะกับฐานะ เหมาะกับกาลเทศะ ที่ว่าเหมาะสม

⁴⁴ไสว มาลาทอง, **คู่มือการศึกษาจริยธรรม**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, 2542), หน้า 149 - 156.

ตำแหน่งหน้าที่นั้น หมายความว่า เรามีหน้าที่อย่างไร ก็ไปปฏิบัติไปตามหน้าที่ ที่ว่าเหมาะสมกับฐานะ นั้น คือ ใช้จ่ายทรัพย์ให้เหมาะสมกับฐานะก็คือ ใช้จ่ายง่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อ สรุ่ยร้ายเกินไปแต่ก็ไม่ตระหนี่เกินไปจนเข้าขั้นทรนาคตนเอง ที่ว่าเหมาะสมกับกาลเทศะนั้นหมายความว่าปฏิบัติกิจให้เหมาะสมกับ เวลาและสถานที่⁴⁵

สรุปได้ว่า สังคหวัตถุ 4 คือ เป็นวิธีสังเคราะห์ ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยว น้ำใจคนอื่นให้รักใคร่นับถือ ถ้าได้นำมาปฏิบัติแล้วก็จะประสบแต่ความรัก ความสามัคคีกัน ช่วยให้ บุคคลดำรงตนอยู่ในสังคมด้วยความสุข สนิทไมตรีระหว่างกัน เป็นวิธีการปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจ คนอื่น ที่ยังไม่เคยรักใคร่นับถือให้เกิดความรักใคร่นับถือ และที่มามีความรักนับถือกันอยู่แล้ว อัน ประกอบไปด้วยทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา

2.3.3 การปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4

สว มาลาทอง ได้กล่าวถึงการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 ลักษณะที่สำคัญ ไว้ดังนี้

1. **ทาน** การแบ่งปันวัตถุสิ่งของของตนให้แก่ผู้สมควรให้ การสงเคราะห์คือการแบ่งปัน วัตถุสิ่งของที่ตนมีอยู่เป็นสมบัติของตนโดยชอบธรรมให้แก่ผู้อื่นที่ได้พิจารณาเห็นว่าเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะได้รับการสงเคราะห์ เมื่อเขาได้รับแล้วจะได้นำไปทำประโยชน์ได้ นับเป็นการแบ่งปันให้แก่ผู้ควรให้ โดยมีได้หวังสิ่งตอบแทนใดๆ ทั้งสิ้น คือ ให้เพื่อสงเคราะห์กันเท่านั้น การแบ่งปันให้สิ่งของเช่นนี้ เรียกว่า ทานหรือการให้ทานซึ่งต่างจากการซื้อขายหรือให้ยืม เพราะการให้ด้วยการซื้อขายนั้นยอมได้ ของแลกเปลี่ยนหรือหวังสิ่งตอบแทน ความจริงแล้วควรทำความเข้าใจ คำว่าทานนี้ให้ชัดเจนในความหมาย วิธีปฏิบัติและผลที่ได้รับกล่าวคือ

1.1 **ความหมายการให้ทาน** ทานมุ่งทำเพื่อกำจัดเสียซึ่งความโลภ ความตระหนี่ ความเห็นแก่ตัวให้หมดไปหรือถ้าไม่หมดไปก็ให้บรรเทาเบาบางลงไป หรือทานมุ่งพอกกิเลสในใจของผู้ให้และผู้รับ รวมเรียกว่าทานคำเดียวแต่ความมุ่งหมายต่างกัน กล่าวคือในบางแห่งพระ พุทธองค์ทรงสอนเพื่อบำเพ็ญทานเพื่อกำจัดกิเลสในใจของผู้ให้ เช่นทานที่มาในธรรมะ หมวดบุญกิริยา (ทาน ศีล ภาวนา) และที่มาในหมวดบารมี 10 (ทาน ศีล เนกขัมมะ ปัญญา วิริยะ ขันติ สัจจะ อธิษฐาน เมตตา และอุเบกขา) อย่างนี้ มีความหมายตรงตัวในการชำระกิเลสในใจของผู้ให้เป็นการ ส่งเสริมความสามัคคีในสังคม คือ ทำให้คนรักนับถือกันเป็นสำคัญ เช่นทานในหมวดสังคหวัตถุ 4 ที่ กำลังจะกล่าวถึงนี้ และในหมวดทศพิธราชธรรม ในธรรมะบางหมวดก็ทรงมุ่งจะแสดงความมุ่งหมายทั้งสองรวมกันในทีเดียวกัน เช่นในมงคลสูตรบทว่า ทานัญญา อัมมจริยา จะ ญาดกานัญญา สังคโห นี้มุ่ง การให้เพื่อกำจัดกิเลสในใจของผู้ให้เข้ากันได้กับสำนวนที่ว่า ทำบุญทำทาน เวลาถวายของแต่พระสงฆ์ เรียกว่า ทำบุญ แต่เวลาให้แก่คนยากจนขอทานเรียนกว่า ทำทาน

1.2 **วิธีทำทานให้ได้บุญมาก** การบริจาคทรัพย์สิ่งของหรือให้ทานแก่บุคคลที่ควร ให้ มีหลักสำคัญ 3 ประการคือ

1. **วัตถุ** คือสิ่งของที่จะให้ทานต้องเป็นของวัตถุที่ตนมาโดยทางสุจริต ซึ่ง หมายถึง ทานวัตถุ 10 ประการ คือ อन्नัง ข้าวปลาอาหาร ปานัง น้ำดื่ม วัตถัง ผ้า ยานัง

⁴⁵ พระราชสุทธินิพนธ์มงคล (จรัญ ฐิติธมโม), พุทธโศลีย์เรื่องหลักธรรมกับความเปลี่ยนแปลงของชีวิต , (กรุงเทพมหานคร : อรุณกิจก้าวหน้า, 2542), หน้า 35.

ยานพาหนะอุปกรณ์การพาไป เช่น ร่ม รองเท้า ถนน สะพาน พาหนะ เป็นต้น มาลา ดอกไม้ คันธของหอม วิเลปนัง เครื่องตบแต่ง เช่น ธงทิว เครื่องย้อมทา เป็นต้น เสยยา ที่นอน ที่อยู่ วสถึง ที่พัก เครื่องรับรอง และปทีเปยยัง ประทีป รูป เครื่องอำนวยความสะดวก นอกจากนั้นให้คำนึงถึงหรือยึดหลักคือปัจจัย 4 เป็นเกณฑ์ คือ จีวร บิณฑบาต เสนาสนะ และยารักษาโรค และโปรดอย่าลืมว่าสิ่งของทำบุญนั้นต้องเป็นสิ่งที่เราหามาได้โดยทางสุจริตไม่ใช่ลัก ปล้น ฉ้อโกงใครเขามา จึงจะเป็นทานวัตถุอันประเสริฐทำบุญแล้วได้บุญมาก

2. เจตนา คือ ความตั้งใจในการบำเพ็ญทานต้องมุ่งเพื่อชำระกิเลส ความตั้งใจนี้ภาษาพระเรียกว่า เจตนา และเจตนาตัวเองเป็นจุดสำคัญที่จะทำให้เกิดความสะอาดแห่งจิตที่เรียกว่าได้บุญ การทำบุญหรือการให้ทานอย่าทำเพื่อหาเสียงเพื่อให้คนอื่นชม เจตนาในการให้ทานถือว่าเจตนาจะบริสุทธิ์เต็มทีนั้นต้องบริสุทธิ์ครบทั้ง 3 กาล หรือ 3 ระยะเวลา คือ

- บุพเพเจตนา เจตนาก่อนที่จะให้ต้องบริสุทธิ์ผู้ดม่องมีจิตใจจดจ่อต่อบุญอย่างแน่วแน่

- จากเจตนา ขณะที่กำลังให้ หรือ ขณะที่กำลังถวายก็มีจิตใจบริสุทธิ์ อย่าให้จิตใจตกอยู่ในอำนาจ โสกะ โทสะ และโมหะเป็นอันขาด ให้จิตใจบริสุทธิ์จริงๆ

- อปราปรเจตนา หลังจากถวายทานแล้ว ก็มีจิตใจเอิบอิมไม่เดือดร้อนในภายหลังเพราะการถวายทานนั้นเป็นเหตุ

3. บุคคล หมายถึง บุคคลสองฝ่ายที่เกี่ยวกับทานนั้นคือ ผู้ให้ และผู้รับ ผู้ให้ทางศาสนาเรียกว่า ทายก ผู้รับทางศาสนาเรียกว่าภิกษุคือ ให้เลือกทำบุญในพระสงฆ์ที่ปฏิบัติดี ปฏิบัติชอบด้วยสิกขาบทวินัยและตรัสเปรียบไว้ว่า นาที่รกปลุกข้าวก็ได้น้อย นักบวชที่ไม่ตั้งใจในการรักษาสิกขาบท ก็เหมือนนาที่เต็มไปด้วยหญ้า ดังนั้นพระสงฆ์ผู้มีข้อวัตรปฏิบัติดีงามจึงเป็นเนื้อนาบุญของทายก⁴⁶

ทานที่ให้แล้วไม่ได้บุญ จากหนังสือมงคลชีวิต กล่าวไว้ดังนี้

1. ให้สุรายาเสพติด เช่น บุหรี่ เหล้า ผีน กัญชา
2. ให้อาวุธเช่น เขากำลังทะเลาะกัน แล้วยื่นปืนหรือมีดให้
3. ให้มหรสพ เช่น พาไปดูหนังละคร ฟังดนตรี เพราะทำให้กามกำเริบ
4. ให้สัตว์เพศตรงข้าม เช่น หาสุนัขตัวเมียไปให้ตัวผู้ หาผู้หญิงไปให้เจ้านาย
5. ให้ภาพลามก รวมถึงหนังสือลามก และสิ่งยั่วกามารมณ์ทั้งหลาย⁴⁷

สรุปได้ว่า ทาน คือ การแสดงออกถึงการให้ปันด้วยความบริสุทธิ์ใจ พร้อมทั้งจะเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ทั้งสิ่งของและความรู้ความสามารถ

2. **ปิยวาจา** คือ การเจรจาจาที่อ่อนหวาน คือเจรจาแต่ถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน การพูดเป็นกรรมอย่างหนึ่ง เรียกว่า วจีกรรม และมีเจตนาเป็นแดนเกิด ดีหรือชั่ว ไพเราะหรืออ่อนหวานอยู่ที่เจตนาเป็นสำคัญ เพราะเจตนาเป็นแดนเกิด การเจรจาด้วยถ้อยคำที่อ่อนหวานไพเราะจับใจผู้ฟังเรียกว่า ปิยวาจา ซึ่งประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

⁴⁶ เสว มาลาทอง, **คู่มือการศึกษาจริยธรรม**, หน้า 149 - 156.

⁴⁷ **ชมรมพุทธศาสตร์ 9 สถาบัน, มงคลชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์นิวไวดีก, 2528), หน้า 69.

- สัจจวาจา เป็นคำสัตย์จริง
- สัตถวาจา เป็นคำสุภาพ เกลี้ยงเกลา ละมุนละไมหรือราบเรียบ
- อัถลสัณหิตวาจา เป็นคำมีประโยชน์ คือ ผลจากการฟังหรือการพูดจาที่มี

ประโยชน์ทั้งต่อผู้พูดและผู้ฟัง หมายความว่า ผู้พูดได้พูดคำนั้นแล้วผลดีจะบังเกิดแก่ผู้พูด ฝ่ายผู้ฟัง เมื่อได้รับฟังคำนั้นแล้วก็ได้ผลดี อย่างน้อยก็ดีกว่าไม่ได้ฟัง เช่นคำสุภาษิตต่างๆ ที่มีผู้จดจำเอาไว้ใคร ได้ฟังหรือจำได้ก็เป็นประโยชน์แก่ผู้นั้น ผลของคำพูดอยู่ตรงที่ได้รับประโยชน์ จึงเรียกว่า อัถลสัณหิตวาจา คือ ถ้อยคำที่ประกอบด้วยสารประโยชน์

ลักษณะหรือองค์ประกอบของคำพูดทั้ง 3 คือ เป็นคำจริง เป็นคำสุภาพ และเป็นคำที่มีประโยชน์เป็นองค์ของคำพูดโดยไม่เกี่ยวข้องกับภาษา ไม่เกี่ยวกับลีลา สำคัญอยู่ที่คำพูดนั้น ๆ เป็นคำจริง สุภาพและมีประโยชน์ ซึ่งเป็นคำพูดที่มีอุดมวาจา เป็นวาจาชั้นสูงสุด และมีประโยชน์ การพูดที่สามารถโน้มน้าวจิตใจของผู้ฟังให้เคลิบเคลิ้มพอใจฟังเพลินหรือพูดด้วยถ้อยคำที่อ่อนหวาน นุ่มนวล ทั้งน้ำเสียงและท่วงทีกริยากี่สุภาพเรียบร้อย พูดแต่คำอ่อนหวานเหมาะสมแก่ฐานะของบุคคล เช่น การพูดปลุกใจให้เกิดความกล้าหาญ เกิดความพยายาม หรือพูดปลอบใจให้คลายกังวลคลายความทุกข์ หรือ บรรยายให้เห็นประโยชน์ที่ควรทำ ให้เห็นโทษที่ควรเว้น ก็รวมอยู่ในประเภท ของปิยวาจา คำพูดนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะคนเราจะรู้เรื่องหรือเข้าใจเรื่องราวต่างๆ ได้เพราะอาศัยการพูด โบราณท่านจึงกล่าวว่า ปากเป็นเอก เลขเป็นโท หนังสือเป็นตรี ชั่วและดีเป็นตรา คนที่ตายเพราะพูดไม่ดีนั้นก็มีมาก คนที่เอาตัวรอดเพราะพูดดีก็มีไม่น้อย คำพูดอาจใช้เป็นอาวุธฆ่าคนก็ได้ การพูดเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่ต้องศึกษาและสามารถนำมาใช้ประโยชน์แก่ชีวิตประจำวันได้ คนที่พูดดีมีศิลปะย่อมเป็นที่รักนับถือและนิยมยกย่องของประชาชนทั่วไป ส่วนคนที่พูดแต่วาจาไม่ดีหยาบคายนั้นย่อมเป็นที่รังเกียจของสังคม ดังนั้นถ้าต้องการมีความสุขความเจริญและความดีต่อตนเองครอบครัว และประเทศชาติอันเป็นส่วนรวมก็ควรพูดในลักษณะที่ประกอบด้วยองค์ ๓ คือ เป็นคำจริง เป็นคำสุภาพ และเป็นคำที่มีประโยชน์มีวาจาที่ไพเราะงดเว้นคำหยาบ คำส่อเสียด คำเพ้อเจ้อ โดยเด็ดขาด

สรุปได้ว่า ปิยวาจา คือ การแสดงออกด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน ใจจริงชวนฟัง แนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ให้กำลังใจ เหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะและฐานะของบุคคล

3. อัถลจริยา ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น อันได้แก่การชวนช่วยช่วยเหลือกิจการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์และสนับสนุนในทางศีลธรรม จริยธรรม และหมายถึงการเสียสละไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ความเหนื่อยยาก อุทิศตนบริการรับใช้ ทำประโยชน์แก่ผู้อื่นหรือสังคมส่วนรวมด้วยความจริงใจ การประพฤติประโยชน์ตามหลักอัถลจريانัน ท่านมุ่งหมายเอาการปรับปรุงตัวเอง 2 ประการ คือ

3.1 การทำตนให้เป็นคนที่มีประโยชน์ คือ การทำให้ตัวเรามีค่า มีราคา มีความดีที่พอจะมีประโยชน์แก่คนอื่น เช่น การศึกษาอบรม การฝึกฝนให้เป็นคนมีสมรรถภาพพอที่จะช่วยคนอื่นได้ เช่น มีกำลังกาย มีกำลังความคิด มีกำลังปัญญา ที่จะช่วยแก้ไขปัญหาก็เกิดขึ้นด้วยเหตุผลตามสถานการณ์นั้น ๆ

3.2 การทำสิ่งที่มีประโยชน์แก่กัน คือ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ต้องเป็นคนใจกว้างจึงจะทำได้ คนใจแคบเห็นแก่ตัวยอมทำไม่ได้ และการทำสิ่งที่มีประโยชน์แก่กันนี้ ควรมุ่งหมายก็คือ การแสดงอัธยาศัยอันน่ารักน่านับถือเท่านั้น มิได้หมายความว่า ต้องยอมตัวลงไปรับใช้คนอื่น

การทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นมี 2 ประการ คือ ประโยชน์ส่วนบุคคล เช่น พ่อ-แม่ ทำประโยชน์แก่ลูกพี่น้องทำประโยชน์แก่กัน ครู-อาจารย์ ทำประโยชน์แก่ศิษย์ เป็นต้น และประโยชน์ส่วนรวม คือ สังคม เช่น การเพ็ญสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ มีการขุดบ่อน้ำสาธารณะ สร้างศาลาพักผ่อน เป็นต้น แล้วเข้าไปช่วยเหลือในกิจกรรมนั้น ๆ

สุชีพ ปุญญานุภาพ ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบำเพ็ญประโยชน์ต่อกันนั้นเป็นเครื่องส่งเสริม ศิลปะในการครองใจคน ถ้าบุคคลใดปฏิบัติเป็นนิสัย ก็จะเป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเอง และสังคมส่วนรวมด้วย การบำเพ็ญอุทกจริยาจึงเป็นคนน่ารัก น่าเข้าใกล้ สังคมมนุษย์จะอยู่อย่างสงบสุขและมีความเจริญรุ่งเรืองได้เพราะสมาชิกของสังคมแต่ละคนปฏิบัติตัวให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นโดยมิได้เห็นแก่ตัวเองมากเกินไป นี่ถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ย่อมเสียสละความสุขส่วนตน เพื่อความสุขของประชาชนโดยส่วนรวม

การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ในอุทกจริยานี้หมายถึงเอาการรู้จักสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์แก่คนอื่นหรือต่อส่วนรวม ขวนขวายช่วยเหลือกิจการอันเป็นสาธารณประโยชน์ ผู้ที่สามารถปฏิบัติตามหลักธรรมข้อนี้ได้ ย่อมเป็นคนมีอัธยาศัยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีใจกว้างขวางไม่คับแคบ โดยเฉพาะสิ่งใดที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติและพระพุทธศาสนาอันเป็นสถาบันสำคัญของชาติคนไหนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมย่อมจะยินดีอุทิศตนเพื่อบำเพ็ญประโยชน์นั้นด้วยความเต็มใจ คนเช่นนี้ย่อมเป็นที่ต้องการของสังคมทุกคนย่อมจะให้ความรักใคร่นับถือ จะคบกับใครก็ยินดีคบ จะอยู่ที่ไหนก็ไม่มีใครรังเกียจ จะได้รับการต้อนรับจากคนทั่วไป แต่ถ้าคนใดมีใจแคบ ไม่รู้จักบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวมดังกล่าวมานั้น ผู้นั้นย่อมไม่เป็นบุคคลที่ไม่พึงปรารถนาของสังคม ดังนั้น รู้จักบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวมจึงเป็นความสำคัญยิ่งต่อการเสริมสร้างการพัฒนาของสังคมให้มีความสุขและมีความเจริญรุ่งเรืองสืบไป

สรุปได้ว่า อุทกจริยา คือ การรู้จักสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์แก่คนอื่นหรือต่อส่วนรวม ขวนขวายช่วยเหลือกิจการอันเป็นสาธารณประโยชน์ การแสดงออกด้วยการขวนขวายช่วยเหลือกิจการอันเป็นสาธารณประโยชน์ ด้วยความเต็มใจ ไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย

4. สมานัตตตา ความเป็นผู้วางตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลายไม่ถือตัว คือ การวางตัวให้สมกับฐานะ เรามีฐานะเป็นอะไร เช่น เป็นลูก เป็นพ่อแม่ เป็นสามี-ภรรยา เป็นครู เป็นศิษย์ เป็นต้น ก็ให้วางตนสมกับที่ตัวเป็น อย่าเย่อหยิ่งจองหองเกินฐานะ อย่าปล่อยตัวให้ต่ำต้อยหน้าเกินพอดี การปรับปรุงตัวเองให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นดังกล่าวมาเรียกว่า “สมานัตตตา”

ความหมายทั่วไป หมายถึง “ความมีจิตใจมั่นคง คงเส้น คงวา รู้จักวางตัวเหมาะสมแก่ฐานะและภาวะ รู้จักร่วมทุกข์กับญาติมิตรและคนทั่วไป ไม่เย่อหยิ่งจองหองเกินตัว เคยเคารพนับถือใครก็เคารพนับถือตลอดไป ไม่ว่าคนนั้นจะตกทุกข์ได้ยากอย่างไรหรือมั่งมีอย่างไร ก็ยังเคารพนับถืออย่างนั้น ไม่แสดงอาการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่น เมื่อเพื่อนได้ดี ก็พลอยยินดีด้วยความจริงใจ ไม่อิจฉาริษยา เรียกว่า มีมุทิตาจิตกับผู้มีความสำเร็จในชีวิตและเห็นใครตกทุกข์ได้ยากก็ช่วยเหลือด้วยความเมตตากรุณา คนที่วางใจเป็นกลางและวางตนได้เช่นนี้ ย่อมเป็นคนมีจิตใจสูงเต็มเปี่ยมด้วยคุณธรรม เมื่อคบหาสมาคมกับใครก็ยินดี

คบหาสมาคม อยู่ที่ไหนกับใครก็ไม่รังเกียจ นับได้ว่าเป็นบุคคลที่สังคมต้องการและเป็นที่พึงประสงค์ของสังคม จะทำอะไรก็มักจะไม่มียุบสรรคและได้รับความสำเร็จสมประสงค์”⁴⁸

รุจิร ภูษณะ ได้กล่าวไว้ว่า ความมีระเบียบวินัย หมายถึง “ความสามารถในการประพฤติปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ หรือข้อบังคับของคนในกลุ่มวิธีปฏิบัติตนให้เป็นคนมีระเบียบวินัยตอนเช้าสามารถตื่นนอนได้เองโดยไม่มีคนปลุกมาโรงเรียนทันเช้าแถวเคารพธงชาติ ไม่กลับบ้านก่อนโรงเรียนเลิก แต่งกายให้ถูกต้องตามกฎระเบียบของโรงเรียน ช่วยงานโรงเรียนตามหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย เข้าแถวรอซื้ออาหารในโรงเรียนตามลำดับก่อนหลังรับประทานอาหารในช่วงที่โรงเรียนกำหนด โดยสารรถประจำทางโดยไม่แย่งกันขึ้น เข้าแถวเรียงลำดับก่อนหลัง ข้ามถนนตรงทางม้าลายหรือสะพานลอย และทิ้งขยะลงในถังรวมทิ้งดูแลสาธารณสมบัติ

ส่วนบุคคลไม่รู้จักวางตนเสมอต้นเสมอปลายวางตนไม่เหมาะสมกับฐานะและภาวะความเป็นอยู่ของตน ไม่รู้จักร่วมสุขร่วมทุกข์กับญาติมิตรจะทำกิจการงานใดๆ ก็หาคนร่วมมือได้ยากและมักจะไม่ได้รับความสำเร็จ⁴⁹

สรุปได้ว่า สมานัตตตา คือ การแสดงออกด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ถือตัววางตนเหมาะสมตามฐานะ และแสดงออกด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย

2.3.4 อานิสงค์ของการปฏิบัติสังคหวัตถุ 4

อานิสงค์ของการปฏิบัติสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีเยี่ยมเกิดจากสังคมที่สันติสุข ในพุทธศาสนามีหลักธรรมเพื่อสังคม คือสังคหวัตถุ 4 ซึ่งจะก่อให้เกิดอานิสงค์ต่อผู้ประพฤติปฏิบัติดังนี้

1. ทาน อานิสงค์ของการบำเพ็ญทานเป็นการปฏิบัติเพื่อกำจัดมัจฉริยะหรือความตระหนี่การละความเห็นแก่ตัวและความโลภกลายเป็นคนโอบอ้อมอารีมีน้ำใจเพื่อแผ่ ดังนั้น จึงพอสรุปผลที่ได้รับดังนี้

- 1) เป็นที่มาของสมบัติทั้งหลาย
- 2) เป็นที่ตั้งแห่งโภคทรัพย์ทั้งปวง
- 3) ผู้ให้ย่อมได้รับความสุข
- 4) ผู้ให้ย่อมเป็นที่รักของคนหมู่มาก
- 5) ผู้ให้ย่อมปลูกไมตรีไว้ได้
- 6) ทำให้เป็นผู้มีเสน่ห์
- 7) ทำให้เป็นที่น่าคบของคนดี
- 8) ทำให้เข้าสังคมได้คล่องแคล่ว
- 9) ทำให้แก้วักล้าอาจหาญในทุกชุมชน
- 10) ทำให้มีชื่อเสียงเกียรติคุณดี
- 11) แม้ตายแล้วก็ไปเกิดในสวรรค์

⁴⁸ สุชีพ ปุญญานุภาพ, พระไตรปิฎกฉบับประชาชน, พิมพ์ครั้งที่ 14, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาเมฆกุฎราชวิทยาลัย, 2535), หน้า 522.

⁴⁹ รุจิร ภูษณะ, แบบเรียนแนวหน้าชุดพัฒนากระบวนการสร้างนิสัย, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2541), หน้า 48.

2. ปิยวาจา เป็นการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเจรจาด้วยถ้อยคำที่อ่อนหวานไพเราะมีประโยชน์ จึงพอสรุปอานิสงส์ของการมีปิยวาจาดังต่อไปนี้

- 1) เป็นคนมีเสน่ห์ เป็นที่รักของชนทุกชั้น
- 2) มีความเจริญก้าวหน้าทั้งทางโลกและทางธรรม
- 3) มีวาจาสิทธิ์ ได้รับความสำเร็จในสิ่งที่เจรจา
- 4) ย่อมได้ยินได้ฟังแต่สิ่งที่ดีงาม
- 5) ไม่ตกสู่อบายภูมิ มีสุคติเป็นที่ไป

3. อตถจริยา เป็นการปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น และอุทิศตนเพื่อสังคมส่วนรวมด้วยความจริงใจ จึงพอสรุปอานิสงส์ของการสังเคราะห์ญาติ ดังนี้

- 1) เป็นฐานป้องกันภัย
- 2) เป็นฐานอำนาจ
- 3) เป็นบุญกุศล
- 4) เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน
- 5) ทำให้สนิทสนมคุ้นเคยกัน
- 6) ทำให้เกิดความสามัคคีกัน
- 7) ทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อกัน
- 8) เป็นเหตุแห่งสันติสุขไปทั่วโลก
- 10) ทำให้ตระกูลใหญ่โตมั่งคั่ง
- 11) ทำให้มีญาติมากมายทุกภพทุกชาติ
- 12) เป็นตัวอย่างที่ดีแก่อนุชนรุ่นหลัง
- 13) เป็นการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีให้เกิดขึ้น

4. สมานัตตตา เป็นการปฏิบัติเพื่อให้จิตใจมั่นคง รู้จักการวางตนให้เหมาะสม ซึ่งส่งผลให้เกิด อานิสงส์ของการวางตนเสมอต้นเสมอปลาย ดังนี้

- 1) เป็นผู้สามารถพึ่งตนเองได้
- 2) เป็นผู้เตรียมตัวไว้ดีเหมาะกับเวลา
- 3) เป็นที่วางใจของสังคม
- 4) เป็นพลเมืองดีของชาติ
- 5) เป็นตัวอย่างที่ดีของบุคคลในสังคม
- 6) เป็นผู้มีความสวัสดิ์ในทุกที่ทุกสถานการณ์
- 7) ทำให้ได้รับการยกย่องสรรเสริญ
- 8) ทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 9) ทำให้เป็นที่พึ่งของคนทั้งหลาย
- 10) ทำให้สามารถสร้างบุญกุศลอื่นๆได้ง่าย

สรุปได้ว่า ผู้ประพฤติตนตามด้วยหลักธรรมคือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ให้เกิดขึ้นในบุคคลแต่ละคนในสังคมจนกลายเป็นนิสัยหรือจิตสำนึกคุณประโยชน์ของการประพฤติตามหลักธรรมแล้ว สังคมนั้นก็จะมี ความเจริญรุ่งเรืองและสงบเรียบร้อย ดังนั้น สังคหวัตถุ 4 นี้ ถ้า

จะเรียกชื่ออีกอย่างหนึ่งว่า “หลักธรรมสำหรับครองใจคน” ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติตนตามหลักสังคหวัตถุ 4 คือ เพื่อกำจัดความตระหนี่ ความเห็นแก่ตัว กลายเป็นคนโอบอ้อมอารี วิจิไพเราะ สงเคราะห์ทุกคน วางตนพอเหมาะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอุปนิสัยที่ดี ก่อให้เกิดสันติสุขในสังคม

2.3.5 แนวคิดเกี่ยวกับพุทธวิธีครองใจคนตามสังคหวัตถุ 4

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวว่า เป็นธรรมดาที่ทุกคนต่างต้องการความรักจากคนรอบข้างบ้างก็แสวงหาด้วยความนารักบ้างก็แต่งตัวให้ดูดี บ้างพูดจาหวานหู เพื่อเรียกร้องความรัก แต่วิธีการเหล่านี้ก็ไม่ประสบผลสำเร็จเสมอไป นำแปลกที่ว่าบางคนไม่จำเป็น ต้องทำตัวให้เด่นดัง ไม่ต้องแต่งหน้าทาปาก ไม่มียศตำแหน่งสูง แต่กลับเป็นที่รักของคนรอบข้างได้ จะมีวิธีการใดที่เราน่าจะผูกมัดใจคน จะสามารถครองใจคน ได้อย่างถูกต้อง เคล็ดลับในการครองใจคน หรือ “พุทธวิธีครองใจคน” การทำให้คนรอบข้างรักเรา พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงสอนให้ปรับที่ตัวของเราเอง คือต้องทำตัวเราให้เป็นคนนารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นการปฏิบัติ เพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน ทำให้เกิดความเคารพรักใคร่นับถือ เกรงอกเกรงใจกัน ไม่ว่าใครก็ตาม เมื่อมีหลักสังคหวัตถุ 4 นี้ก็จะทำให้ อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข⁵⁰

ธรรมชาติของใจคนโดยทั่วไป ไม่ว่าจะเป็เด็กหรือผู้ใหญ่ที่ยังไม่หมกมึล จะมีความอยากของใจอยู่ ตลอดเวลา ใครก็ตามที่ช่วยให้เขาสมความอยากได้เขาก็พร้อมที่จะรักคน ๆ นั้น

1. ทาน คือ การให้ พอให้แล้ว เขาได้สิ่งที่เขาต้องการ เขาก็จะมีความรักเราขึ้นมา การให้ทาน ไม่ได้หมายถึงการให้วัตถุสิ่งของ หรือเรียกว่า อามิสทาน แต่งเพียงอย่างเดียว ยังหมายรวมถึง การให้ความรู้เป็นทานด้วย ถ้าเป็นความรู้ทางโลก เรียกว่า วิทยาทาน ถ้าเป็นความรู้ทางธรรมก็เรียก ธรรมทาน

นอกจากนี้ยังมีการให้ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง นั่นก็คือ การให้อภัย ไม่ถือโกรธเคืองกัน มีจิตเมตตา ปราบปรามติดต่อกันหรือเรียกว่าอภัยทาน คนเราอยู่ด้วยกัน ก็เป็นธรรมดา ที่จะต้องมีการกระทบกระทั่งกันบ้าง ชัดใจกันบ้าง แต่เมื่อชัดใจกันแล้วก็ควรต้องมีการให้อภัยกัน ให้เรามองแต่ข้อดีของเขาเยอะ ๆ แล้วความไม่พอใจ ก็จะค่อยๆ ลดลง จนหายไป เราก็จะมีแต่ความสุขใจ สบายใจ มีความรักความเมตตาที่พร้อมจะมอบให้กับทุกคน จะไปที่ไหนใคร ๆ ที่รัก

2. ปิยวาจา คือ การพูดถ้อยคำที่เป็นที่รัก คำพูดนี้มีความสำคัญมาก จะทำให้คนรักเราหรือเกลียดเราก็ได้พระสัมมาสัมพุทธเจ้า ทรงให้หลักการพูดไว้ ดังนี้

1. ต้องเป็นคำจริง
2. เป็นคำสุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน
3. พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์
4. พูดด้วยจิตเมตตา
5. พูดถูกกาลเทศะ คือ ถูกเวลาและสถานที่

นอกจากการพูดจาไพเราะแล้ว จะต้องมืหางเสียงด้วย เช่น มีศรีบ มีคะ นี้เป็นการเพิ่มเสน่ห์ให้กับคนพูดได้เยอะเลยหลวงพ่อกเคยเปรียบเอาไว้ว่า คำพูดที่ไพเราะมีหางเสียงนั้นก็เหมือน

⁵⁰พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **คุณธรรมจริยธรรมสำหรับเด็กและเยาวชนรุ่นใหม่**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย, 2528), หน้า 40.

ทองหยอดที่มีจะงอย หน้อย ๆ ก็เหมือนถ้อยคำที่ไพเราะ เมื่อพูดไปแล้ว คำพูดก็หวาน มีหางเสียง เหนียวใจคนให้มาติดอยู่ที่เราหากเรามีความจำเป็นที่จะต้องเตือนผู้อื่น ก็พอมีวิธีการเตือนดังนี้

1. เลือกจังหวะให้เหมาะสมดูเวลาและอารมณ์ให้ดี
2. ชมก่อนแล้วค่อยเตือน
3. ยิ้มก่อนดี
4. ต้องเป็นเรื่องจริง
5. เป็นเรื่องที่เกิดประโยชน์

ซึ่งจะต้องทำให้ครบทั้ง 5 ข้อ ถ้าไม่ครบก็อาจทำให้โกรธกันได้สำหรับผู้ถูกเตือน ไม่ว่าจะเขาจะเตือนผิดหรือถูก ก็ให้รับขอบคุณเพราะนั่นแสดงว่า เขารักเราจริง ถ้าไม่รักจริงจะไม่กล้าเตือน ถ้าใครทำได้แบบนี้ จะเป็นคนมีเสน่ห์อย่างยิ่ง อยู่ที่ไหนก็จะมีแต่คนรักแล้วจะรักกันยึดอีกด้วย เพราะว่าเป็นคนไม่มีที่ริษยานะ การให้วัตถุสิ่งของในข้อ 1. นั้นเรายังต้องลงทุนไปซื้อหามา แต่ข้อ 2 ปิยวาจา นี้ เป็นการให้ที่ไม่ต้องลงทุน ไม่เสียเงินเลยซักบาท แต่เราให้ความสำคัญในการพูด ปรับให้พอดี พอเหมาะพอเจาะ ก็จะเกิดคุณค่า

3. อัตถจริยา คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์ ในข้อนี้ แยกได้ 2 ประเด็น คือ

1. การทำตัวของเราให้เป็นคนมีประโยชน์
2. การสร้างประโยชน์ให้กับคนอื่น

คือเราจะต้องฝึกตัวของเราเองให้เป็นคนมีประโยชน์ เพราะถ้าคนไหนเป็นคนที่มีประโยชน์ คน ๆ นั้นจะเป็นที่รักของคนอื่น ใคร ๆ ก็อยากเข้าใกล้ วิธีทำให้เราเป็นคนมีประโยชน์ ก็ทำได้ การหมั่นปรับปรุง พัฒนาความรู้ ความสามารถของเราให้ยิ่งๆขึ้นไปตลอดเวลา และต้องต้องทำควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณธรรมด้วย เพราะเราจะเป็นคนเก่ง อย่างเดียวไม่พอแต่ต้องเป็นคนดีด้วย เมื่อเราฝึกตัวเองให้เป็นคนมีประโยชน์แล้ว ก็ต้องสร้างประโยชน์ให้ กับคนอื่นด้วยให้ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีน้ำใจไมตรีต่อกัน เห็นอะไรช่วยได้ก็ช่วย ไม่นิ่งเฉยดูตาย ก็จะเป็นที่รักของคนทั่วไปแม้แต่ในสังคมที่ถูกยกย่องให้เกียรติยอมเป็นบุคคลที่ทำคุณประโยชน์แก่หมู่ชนนั้นๆ เพราะฉะนั้นเมื่อเราอยู่ที่ใด เราควรทำตัวให้เกิดประโยชน์ บุคคลใดก็ตามเป็นบุคคลที่มีประโยชน์ บุคคลนั้น จะเป็นบุคคลที่น่ารักน่าเข้าใกล้

4. สมานัตตตา การวางตนให้สม่ำเสมอ หมายถึง การวางตัวของเราให้สมกับฐานะ และบทบาทของตัวเอง เช่น เป็นพี่เป็นน้อง เป็นพ่อแม่ลูก เป็นสามีภรรยา เราก็กวางตัวให้เหมาะสม พอดีตามนั้น อย่างแรกเลย ก็มีฐานะเป็นลูกศิษย์ที่รักของคุณครู เป็นลูกที่น่ารัก ของคุณพ่อคุณแม่ ถ้าใครมีพี่ เราก็มีฐานะเป็นน้อง จะเห็นได้ว่า แต่ละคนก็จะมี หลายฐานะในตัวเอง ดังนั้น เราจะต้องศึกษาว่า ในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่ มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อศึกษาแล้วก็ต้อง ปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ถ้าทำได้เช่นนี้ เราก็จะเป็นที่รักของคนรอบข้าง แต่ถ้าใครเป็นโจรอยู่ ก็ไม่ได้หมายความว่า จะต้องวางตัวให้สมกับที่เป็นโจร อันนี้ไม่ถือว่าสมานัตตตา เพราะสมานัตตตตายังหมายรวมถึงการทำตนให้สมกับที่เป็นคน ก็คือ การปฏิบัติตนให้เป็นคนดีที่โลกต้องการ นอกจากนี้ เราจะต้องทำตนให้เสมอดันเสมอ ปลายด้วยคือ เราเคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ได้อย่างไร เราก้ยังคงปฏิบัติอย่างนั้นไม่เปลี่ยน แม้ว่าเราจะได้ดีดิบได้ดีแล้ว เราก้ไม่ลืมตัว หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี เราก้แสดงออกให้เขารับรู้ว่ามี

ความยินดีกับเขาอย่างจริงใจ ไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าใครทำได้อย่างนี้ รับรองว่า ไม่ว่าจะ
 ยุ่งไปจนถึงไหนก็จะเป็นที่รักไปถึงนั้น⁵¹

สรุปได้ว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นธรรมะ ที่สำคัญมากเป็นวิธีการครองใจคนชั้นเยี่ยมเลย
 ดังนั้นการบริการที่ดีจึงควรที่จะนำสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะการแพทย์แผนไทยที่
 ต้องอาศัยความรักเมตตา วาจาอ่อนหวาน ปฏิบัติอ่อนน้อมเสมอต้นเสมอปลายต่อผู้มาใช้บริการ
 เพื่อให้ทุกคนมีความสุข ที่ได้มาใช้บริการศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอ
 หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งสังคหวัตถุ มี 4 ประการได้แก่ ด้านทาน (การให้) ด้านปิยวาจา (การพูดจา
 อ่อนหวาน) ด้านอถถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.4.1 ความหมายของการให้บริการ

การบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกหรือส่งมอบต่อกับ
 บุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ในทางวิชาการ คำว่า “บริการ”
 หรือ Service ยังนิยามได้ว่า คือกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ
 หรือสิ่งที่ประเทืองหรือเอื้ออำนาจทางจิตวิทยา ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดที่นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้
 ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็น
 กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ซึ่งถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่
 สามารถจับต้องได้⁵²

สุภาพร คำหมื่น ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่ง
 ได้เสนอขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ
 และกระบวนการให้บริการอาจจะเกิดพร้อมกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ตาม การบริการจึง
 เปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่วไป⁵³

สมิต สัจฉกร ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับ
 ผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม
 ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการ
 ให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของของผู้ใช้บริการให้บริการ
 ให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก
 แก่ผู้ให้บริการ⁵⁴

⁵¹เรื่องเดียวกัน, หน้า 50.

⁵²ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, *กลยุทธ์การตลาด*, (กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา, 2534), หน้า
 143.

⁵³สุภาพร คำหมื่น, “คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2”,
การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2544, หน้า 5.

⁵⁴สมิต สัจฉกร, *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2539), หน้า
 15.

ซินจิตร์ แจ็งเจนกิจ ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ⁵⁵

อมรา ผูกบุญเขต ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า คือความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็วถูกต้องและ ด้านอรรถาศัยเป็นพื้นฐาน⁵⁶

สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนำเสนอให้กับประชาชนหรือผู้มารับบริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ

2.4.2 ลักษณะสำคัญของการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าน่าจะมองเห็น รู้สึกได้ยิน หรือดมการบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้น ปัญหาของการให้บริการอยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ พยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อบุคคลอื่น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันก็แยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการที่รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขึ้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ⁵⁷

รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์ ได้กล่าวถึงงานบริการที่มีต่อผู้ใช้บริการไว้ 4 ประการดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

⁵⁵ซินจิตร์ แจ็งเจนกิจ, การบริหารลูกค้าสัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : ทิปปิง พอยท์, 2544), หน้า 1.

⁵⁶อมรา ผูกบุญเขต, การบริการ, เอกสารประกอบการบรรยายสำหรับนักศึกษาปริญญาโทรุ่น 1/2539, (วิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2539), หน้า 11.

⁵⁷ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, กลยุทธ์การตลาด, หน้า 143.

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การใช้บริการ หรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนด⁵⁸

2.4.3 หลักการให้บริการ

สุครัตน์ ชนะวัฒน์ปัญญา ได้สรุปแนวคิดของมิลเลท (Millet) ไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความเป็นธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการอย่างเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยหากไม่ตรงเวลา เพราะจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ จำนวน และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท (Millet) เห็นว่าความเสมอภาคและการบริการอย่างทันเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่จัดบริการไม่เป็นธรรมต่อผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม⁵⁹

กุลธน ธนาพงศ์ธร ได้กล่าวถึงหลักของการบริการและการให้บริการไว้ 5 ประการ คือ

⁵⁸รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สำนักงานประกันสังคม”, รายงานการวิจัย, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันเทคโนโลยีสังคมเกริก), 2535, หน้า 14.

⁵⁹สุครัตน์ ชนะวัฒน์ปัญญา, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2533, หน้า 16.

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย ลื่นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป⁶⁰

เสรี วงศ์มณฑา ได้กล่าวไว้ว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดประทับใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ตลอดจนสถานทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทำต่อเหตุการณ์ เช่นรถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ๆ เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมต่อการตอบสนองความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งผลงาน คุณภาพและเทคโนโลยีที่ทันสมัย⁶¹

ปัจจัยหนึ่งที่เป็นต้องคำนึงถึงในการบริการที่ดีคือ ความต้องการลูกค้า

⁶⁰ กุลธณ ธนาพงศ์ธร, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล ประโยชน์และการบริการในสาขาการจัดการ, พิมพ์ครั้งที่ 7, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530), หน้า 21.

⁶¹ เสรี วงศ์มณฑา, ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2536), หน้า 29.

สมิต สัชฌุกร ได้กล่าวไว้ว่า ความต้องการพื้นฐานของลูกค้า โดยทั่วไปเป็นสิ่งที่เราเองก็ตระหนักรู้เพราะในการที่เราไปติดต่อกันหรือไปขอรับบริการที่ต่าง ๆ ในฐานะลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เราก็คาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับ ดังนี้

1. ได้รับไมตรีจิตยิ้มทักทายพูดจาทำทางสุภาพ ไมตรีจิต หมายถึง มีใจเป็นเพื่อน มีใจหวังดีต่อกัน การยิ้มทักทายเป็นการแสดงออกที่สร้างความรู้สึกอบอุ่นเมื่อมีการพูดด้วยท่าทางสุภาพย่อมเกิดความรู้สึกที่ดี
2. ได้พบเห็นสถานที่หรือห้องรับรองที่สะอาดและสวยงาม สถานที่หรือห้องรับรองที่สะอาดสวยงามช่วยให้มีความรู้สึกสบายใจ สบายกาย ความสะอาดจะต้องสะอาดทั้งจากการสัมผัสและการมองด้วย เพราะหากมีสิ่งรกรุงรังก็จะดูไม่สะอาดตา
3. ได้มีที่นั่งพักรอ มีหนังสือพิมพ์รายวันให้อ่านข่าว การที่ต้องใช้เวลารอจะต้องมี ที่พักรอ การที่ไม่รู้สีกว่ารอนานจำเป็นต้องจัดหาสิ่งที่ทำให้เพลิดเพลินไม่พะวงกับเวลาที่ผ่านมาไป
4. ได้รับความสะดวกสบายมีอากาศเย็นไม่ถูกไอแดด ความสะดวกสบายเป็นสิ่ง ที่มนุษย์ทุกคนต้องการ ตรงกันข้ามหากไปที่ใดพบกับความอึดอัด ร้อนอบอ้าว และต้องอยู่ในที่ซึ่งมีแสงแดดที่ร้อนแรงส่องผ่านมากระทบผิวหนังก็เกิดความไม่สบายกายและไม่สบายใจ
5. ได้อยู่ในสถานที่ซึ่งจัดเป็นระเบียบไม่พลุกพล่าน ไม่มีกลิ่นเหม็นฉุนหรือกลิ่นตัวการได้นั่งพักรอในที่ซึ่งเงียบสงบย่อมมีความสบายใจ เพราะคนเราไม่ชอบความสับสนวุ่นวาย และไม่ชอบกลิ่นที่น่ารำคาญ
6. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ละเอียดครบถ้วนเข้าใจง่าย เมื่อมีความไม่รู้หรือความเคลือบแคลงสงสัยทุกคนย่อมต้องการความเข้าใจ ผู้ติดต่อจึงควรได้รับข่าวสารที่ละเอียดเพียงพอแก่การทำ ความเข้าใจ
7. ได้ซักถามและได้คำตอบที่ถูกต้องชัดเจน การให้ออกาสซักถามและเต็มใจตอบเป็นสิ่ง สำคัญ เพราะการติดต่อในหลายกรณีต้องการคำชี้แจงอธิบายให้หายข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ
8. ได้รับความสนใจเอาใจใส่และให้เกียรติ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทุกคนต้องการความสนใจและเอาใจใส่ ต้องการเป็นคนสำคัญด้วยกันทั้งสิ้น และการให้ความสำคัญก็เท่ากับเป็นการให้เกียรติไปด้วย
9. ได้รับความเกรงใจและเชื่อถือ ลูกค้าที่เข้าไปในร้านค้าบางแห่งได้รับการต้อนรับอย่าง ดี แต่เมื่อเดินเลือกซื้อสินค้ากลับมีคนคอยจับตามองหรือมีกล้องโทรทัศน์วงจรปิดคอยจับภาพเพื่อ ป้องกันการลักขโมยสินค้า ย่อมจะรู้สึกวุ่นวายกลายเป็นผู้ต้องสงสัย แต่ถ้าไม่มีมาตรการเช่นนั้น ก็ไม่สามารถจะประกันความปลอดภัยได้ เพราะลูกค้ามีจำนวนมากด้วยกันไม่รู้ว่าใครเป็นใคร แต่ร้านค้า ขนาดเล็กจะไม่มีการใช้มาตรการดังกล่าว เพราะสามารถควบคุมดูแลได้ง่ายและทั่วถึง
10. ได้รับบริการแบบจุดเดียวจบ (One Stop Service) คนส่วนใหญ่ไม่ต้องการความยุ่งยากจึงไม่นิยมขึ้นตอนที่ซับซ้อนยุ่งยาก ไม่ต้องการกรอกแบบคำร้องที่มีรายการมากมายโดยไม่ จำเป็นและไม่ชอบให้มีการซักถามจุกจิกหรือต้องเดินไปเดินมาติดต่อหลายจุด แต่ละแห่งทำงานคนละ

นิต ซึ่งเดิมถือเป็นการตรวจสอบและคานอำนาจกัน แต่ปัจจุบันส่วนใหญ่ได้มีการปรับเปลี่ยนให้งานเสร็จสิ้นรวดเดียว⁶²

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการ มีเป้าหมายสำคัญคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยให้บริการอย่างเสมอภาค ทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง ก้าวหน้า รวมทั้งการท้าทาย สถานที่หรือห้องรับรองที่สะอาดและสวยงาม ที่นั่งพักรอได้รับความสะดวกสบาย เป็นระเบียบ ไม่พลุกพล่าน ได้รับข้อมูลข่าวสารครบถ้วนเข้าใจง่าย ความสนใจเอาใจใส่และให้เกียรติ เกรงใจและเชื่อถือ แก่ผู้ใช้บริการทุกคน

2.4.4 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

สมิต สัจฉกร ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลา ให้ความเอาใจใส่ สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่ในงานในหน้าที่เป็นงานที่เรารักเราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวสินค้า หรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไปหากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูดการสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

⁶²สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, หน้า 52-53.

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้ เกิดผลดีต่องานบริการ ไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้า หรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้า คือ พระราชา” เท่านั้นยังไม่พอ ยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไร เรา ยังต้องยอมตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายก็บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและ เต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่า

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติและระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอารมณ์อ่อนไหว เกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการ โดยไม่โลเลเย็ดถ้อยอยู่ในนโยบาย

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ที่อยู่กับงานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี ไม่ควรยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนาควรที่จะเป็น ผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดดัดแปลงการให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์ งานบริการให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำสามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้

11. มีวิจารณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนไตร่ตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่า จะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษการแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้า ซึ่งนโยบายขยายขาด ไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจารณ์ญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด มิใช่ นำเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความสัมพันธ์ทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจาก ด้านผู้รับบริการทำขึ้นเพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธี หรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วย ความพลั้งพลาดของตนเองและบางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกัน ส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ต่าเนิ่นการล่าช้าในการให้บริการหลังการขายล้วนเป็นปัญหาผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหาเป็นทางเลือกหลายๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด⁶³

สรุปได้ว่า ผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี ต้องมีคุณลักษณะ คือ มีจิตใจรักงานบริการ มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ มีความรับผิดชอบ ต่อการปฏิบัติตน ต่องานในหน้าที่ ต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ มีทัศนคติต่องานบริการดี มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความช่างสังเกต มีวิจารณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ และมีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

2.4.5 คุณภาพของงานบริการ

จรัส สุวรรณมาลา ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพโดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. การให้บริการที่ความถูกต้องตามกฎหมาย คือ บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. การให้บริการที่มีความเพียงพอ คือ บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. การให้บริการที่คำนึงถึงความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ คือ บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. การให้บริการที่คำนึงถึงปัจจัยในความสะดวกรวดเร็ว เชื่อถือได้ คือ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือสามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้น ความสะดวกอาจ

⁶³เรื่องเดียวกัน, หน้า 16.

พิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One-Stop Service)

4.2 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับการบริการที่มีความรวดเร็ว

5. การให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ คือ บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

6. การให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ คือ การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ การเงินการบัญชี กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐาน

7. การให้บริการที่มีการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ คือ การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป⁶⁴

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการของรัฐไว้ ดังนี้

1. เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติหรือสิ่งที่คุณขอรับบริการหรือประชาชนต้องดำเนินการ เพื่อให้ได้รับบริการ หากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เช่น ต้องมีคุณสมบัติอย่างนั้นมากมาย ต้องผ่านการสัมภาษณ์ ต้องมีใบรับรอง ก็จะทำให้ผู้มารับบริการท้อใจ ตั้งแต่เริ่มทราบเงื่อนไขฉะนั้น เงื่อนไขบริการควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่ หรือตรงกับความต้องการของการจัดบริการนั้น ๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น หากต้องการบริการสตรีสูงอายุทุกคนก็ไม่จำเป็นต้องกำหนดว่าต้องผ่านการตรวจสอบสุขภาพ หรือต้องมีใบรับรองวุฒิการศึกษา

2. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักกำหนดให้ผู้รับบริการให้ข้อมูลประกอบ การขอรับบริการตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ ซึ่งควรมีลักษณะเรียบง่าย ให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เช่น หากต้องการให้บริการเรื่องของบัตรห้องสมุด ก็ไม่ต้องระบุว่านับถือศาสนาอะไร

3. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการว่าต้องผ่านโต๊ะกี่โต๊ะ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วย ต้องเดินกี่รอบ ขั้นตอนบริการที่เหมาะสม คือให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (One Stop Service) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

4. ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อว่ามีใครที่ว่างงาน ไม่มีอะไรทำ คนส่วนใหญ่ที่มาติดต่อ (ยกเว้นกรณีติดต่อขอทำงาน) ต่างมีภาระที่ต้องทำงาน นอกเหนือจากการติดต่อ ในขณะที่ที่เจ้าหน้าที่เองใช้เวลานั้น “ทำงาน” ดังนั้น ในเมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักสำคัญของประชาชน จึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้สามารถรับบริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อคราวเดียวกัน ในหลายประเทศได้มี

⁶⁴จรัส สุวรรณมาลา, การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ, (เอกสารวิชาการปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ, 2539), หน้า 10-12.

ความพยายามประสานระหว่างหลายหน่วยงาน เพื่อให้บริการกับผู้มาติดต่อ ที่หน่วยงานเดียวแทนที่จะให้ติดต่อหลายหน่วยงาน

5. การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการที่ต้องการ หรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ขอร้องได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น ๆ เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบาย ส่งเรื่องไปให้หน่วยงานอื่นช่วยดูแล เป็นต้น ผู้ขอรับบริการย่อมไม่เกิดความประทับใจที่ดีแน่นอน หากเจ้าหน้าที่ยืนยันกระต่ายขาเดียวว่าทำให้ไม่ได้และไม่ได้ช่วยแนะนำ หรือแสดงความคิดเห็นแต่อย่างใด หลักการบริการที่ดี คือ เจ้าหน้าที่จะตอบว่าไม่ได้ต่อเมื่อได้พิจารณา และได้ใช้ความพยายามจนสุดสิ้นหนทางแล้ว รวมทั้งได้อธิบายแก่ผู้รับบริการด้วยความเห็นใจแล้วพฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุด ในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรง จากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะหน่วยงานราชการในประเทศไทยได้มีการพัฒนา นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้บริการประชาชน แต่ยังไม่ถึงขั้นลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่ที่บริการกับประชาชนในต่างจังหวัด เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชัง ประทับใจ ถ้าไม่ได้บริการที่ดี) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีดังต่อไปนี้

5.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคลิกภาพและการปรากฏตัวโดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออกนั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็น

5.1.1 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อย ไม่ดูทรูหราตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ ควรมีความเรียบร้อยดูแล้วสะอาดตา

5.1.2 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงเบา ๆ ใช้สีสันทันทีไม่ฉูดฉาด ผมเฝ้ายามไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะกดตา ทรมานใจ คนดูนอกจากนี้ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียจนฟุ้ง

5.2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนา การพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนี้จริงหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้แล้ว แต่ถ้าการบริการเป็นเรื่องที่เสี่ยงไม่ได้ในการพบปะการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ มีการอธิบาย มีวิธีการพูดที่สุภาพ⁶⁵

สรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการที่ดี อยู่ที่ ความสามารถ ความเชื่อถือ การตอบสนอง ความต้องการได้ มีความสามารถมีสมรรถนะ การเข้าถึงง่าย สุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติ ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่นใจ สบายใจ เข้าอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ

2.4.6 คุณสมบัติเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

⁶⁵ปรัชญา เวสารัชช, การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร : สำนักนายกรัฐมนตรี, 2540), หน้า 6-7.

โสภณ พิงไชย ได้ให้ความเห็นว่า การให้บริการควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

ควรให้การบริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น (Specification) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการควรจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกจากงานในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง ควรให้บริการอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ควรให้บริการอย่างไม่มีอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง (Affective Neutrality)⁶⁶

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจการที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวม โดยคำนึงถึงความสอดคล้อง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาคความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแพทย์แผนไทย

2.5.1 ประวัติการแพทย์แผนโบราณ

เริ่มมีการบันทึกตั้งแต่สมัยพุทธกาล มีชายผู้หนึ่งสนใจวิชาแพทย์ ชื่อ ชิวโกมารภัจจ จึงได้ไปศึกษาวิชาแพทย์ที่สำนักทิศาปาโมกข์ในเมืองตักศิลาจนจบได้อย่างรวดเร็วและสามารถผู้ป่วยครั้งเดียวหาย ครั้งหนึ่งพระเจ้าพิมพิสารทรงพระประชวรเป็นโรคพระคันทละ (ริดสีดวง) ทรงโปรดให้หมอชิวโกมารภัจจถวายการรักษา ซึ่งรักษาครั้งเดียวหาย พระเจ้าพิมพิสารจึงทรงโปรดให้เป็นแพทย์หลวง

ประมาณปี พ.ศ. 1725 - 1729 สมัยพระเจ้าชัยวรมันที่ 7 ทรงสร้างสถานพยาบาล เรียกว่า อโรคยาศาลา มีพิธีกรรมบวงสรวง พระโกลสัชยคุรุไวฑูรย์ ด้วยยาและอาหารก่อนแจกจ่ายให้ผู้ป่วย และในสมัย พ่อขุนรามคำแหงมหาราชทรงสร้างสวนสมุนไพรขนาดใหญ่บนเขาหลวงหรือ เขาสรรพยา เพื่อให้ประชาชนได้เก็บสมุนไพรไปใช้รักษาโรคยามเจ็บป่วย สมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราชมีระบบการจัดหายาที่ชัดเจน สำหรับประชาชนมีแหล่งจำหน่ายยาสมุนไพรทั้งในและนอกกำแพงเมือง มีการรวบรวมตำรับยาต่างๆขึ้นเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์การแพทย์แผนไทย เรียกว่า ตำราพระโอสถพระนารายณ์

การประกอบโรคศิลปะแผนโบราณประยุกต์ (แพทย์แผนไทยประยุกต์) คือ การประกอบโรคศิลปะแผนโบราณซึ่งอาศัยโดยหลักวิทยาศาสตร์แต่ไม่ใช่เครื่องมือวิทยาศาสตร์การแพทย์เพื่อการวิจัย และรักษานอกจากที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงและเป็นการศึกษาของสถานศึกษาที่คณะกรรมการกองการประกอบโรคศิลปะรับรอง⁶⁷

2.5.2 จรรยาบรรณแพทย์แผนไทย

ผู้ที่จะเป็นหมอ จะมีแต่วิชาความรู้เกี่ยวกับยาและรู้จักโรคเท่านั้นก็ยังไม่เพียงพอ ควรต้องเป็นคนมีอัธยาศัย เรียบร้อย เป็นที่พอใจของคนทั้งหลายด้วย จึงจะเป็นหมอดีได้ ถ้ามีแต่ความรู้วิชาของหมอ แต่ไม่เป็นผู้โอ้อวดมารี ต่อคนทั้งหลายแล้ว ก็ไม่มีใครนับถือ

1. มีเมตตาจิตต่อคนไข้ไม่เลือกชั้นวรรณะ
2. ไม่โลภเห็นแก่ลาภของคนไข้ แต่ฝ่ายเดียว

⁶⁶โสภณ พิงไชย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนของตำรวจภูธร : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก), 2537, หน้า 23.

⁶⁷สมุนไพรดอท่อม, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.samunpri.com>, [22 ก.ย. 2555].

3. ไม่โอ้อวดวิชาความรู้ของตนให้คนไข้หลงเชื่อ
4. ไม่หวงหรือกีดกันหมออื่นซึ่งมีความรู้ดีกว่า
5. ไม่ลู่อานาจอคติ 4 คือฉันทา โมหา โทสา ภยากติ
6. ไม่หวั่นไหวต่อโลกธรรม 8
7. มีความละเอียดต่อบาป
8. ไม่เป็นคนเกียจคร้านมักง่าย
9. มีความละเอียดสุขุม มีสติใคร่ครวญเหตุผล
10. ไม่มีวเมอบายมุข

สรุปได้ว่า หมอควรมีเมตตาจิต ไม่โลภ ไม่โอ้อวดวิชาความรู้ ไม่หวงหรือกีดกัน ไม่ลู่อานาจอคติ 4 ไม่หวั่นไหวต่อโลกธรรม 8 มีความละเอียดต่อบาป ไม่เป็นคนเกียจคร้านมักง่าย มีความละเอียดสุขุม มีสติใคร่ครวญเหตุผล และไม่มีวเมอบายมุข

2.5.3 จรรยาเภสัช

จรรยาเภสัช เป็นหลักคุณธรรมประจำใจที่เภสัชกรทุกคนควรถือปฏิบัติ เพราะว่าเภสัชกรนั้นนอกจากจะต้อง ศึกษาในหลัก เภสัช 4 แล้ว ยังจะต้องมีจรรยาอันดีงาม เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้ประพฤติในสิ่งที่ดี เพื่อนำความเจริญมาสู่ตนเอง วิชาชีพ ตลอดจนสังคมโดยรวมด้วย มีดังนี้

1. ต้องหมั่นเอาใจใส่ศึกษาวิชาแพทย์เพิ่มเติม ให้เหมาะสมแก่กาลสมัยอยู่เสมอ
2. ต้องพิจารณาหาเหตุผลในการปฏิบัติงาน ด้วยความสะอาดปราณี ไม่ประมาท
3. มีความซื่อสัตย์ มีเมตตาจิตแก่ชีวิตผู้ไข้ยา ไม่โลภเห็นแก่ลาภ โดยไม่หวังกำไร
4. ต้องละเอียดต่อบาป ไม่กล่าวเท็จโอ้อวดให้ผู้อื่นหลงเชื่อ ในความรู้
5. ต้องปรึกษาผู้ชำนาญหรือผู้รู้ เมื่อเกิดความสงสัยในตัวยาชนิดใด

ความสำคัญของจรรยาเภสัชนี้ เพื่อให้เภสัชกรระลึกอยู่เสมอว่าการปรุงยา หรือผสมยา หรือการประดิษฐ์วัตถุใดใดขึ้นเป็นยาสำหรับมนุษย์ ต้องมีความรับผิดชอบต่อชีวิตมนุษย์ จะต้องมีความสะอาด ประณีต รอบคอบ ควรนึกถึงอยู่เสมอว่า เป็นสิ่งที่บำบัดโรคมัยไข้เจ็บต่อชีวิตมนุษย์ มิใช่เป็นยาทำลายชีวิตมนุษย์ ฉะนั้นเภสัชกรจึงต้องมีจิตใจบริสุทธิ์ ยึดหลักจรรยาเภสัชเปรียบเหมือนศีล 5 เป็นข้อยึดเหนี่ยวหรือเป็นกฎข้อบังคับเตือนใจ เตือนสติ ให้ผู้เป็นเภสัชกร ประพฤติปฏิบัติไปในทางที่ถูกที่ควร เป็นทางนำไปสู่คุณงามความดี และนำความเจริญก้าวหน้าแห่งวิชาชีพสืบต่อไป

สรุปได้ว่า เภสัชกรควรถือจรรยาอันดีงาม ได้แก่ ต้องหมั่นเอาใจใส่ศึกษาวิชาแพทย์เพิ่มเติม ต้องพิจารณาหาเหตุผลในการปฏิบัติงาน ด้วยความสะอาดปราณี ไม่ประมาท มีความซื่อสัตย์ มีเมตตาจิตแก่ชีวิตผู้ไข้ยา ไม่โลภเห็นแก่ลาภ โดยไม่หวังกำไร ต้องละเอียดต่อบาป ไม่กล่าวเท็จ ต้องปรึกษาผู้ชำนาญหรือผู้รู้ เมื่อเกิดความสงสัยในตัวยาชนิดใดหรือการปรุงยาโดยไม่ปิดบัง

2.5.4 มาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยในระดับโรงพยาบาล

มาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล ประกอบด้วย ด้านสถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้และสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมคุณภาพ และด้านการจัดบริการมีรายละเอียดของมาตรฐานแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งแวดล้อม

มาตรฐานด้านสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งแวดล้อม ของการให้บริการ การแพทย์แผนไทยในระดับโรงพยาบาล เกี่ยวข้องกับเรื่อง ที่พักคอยผู้รับบริการ ห้องตรวจโรค ห้องหรือ บริเวณเก็บยา ห้องหรือบริเวณปรุงยาตามใบสั่งแพทย์ ห้องนวด ห้องอบไอน้ำสมุนไพร ตู้อบไอน้ำสมุนไพร กระโจมอบไอน้ำสมุนไพร ห้องประคบสมุนไพร ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ห้องอาบน้ำ ตู้สำหรับเก็บ ของหรือ ระบบรับฝากของใช้ส่วนตัวของผู้รับบริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ / ผู้สูงอายุ

ที่พักคอยผู้รับบริการ ที่พักผู้รับบริการแพทย์แผนไทยมีเพียงพอจำนวนผู้มารับบริการ
ห้องตรวจโรค มีมาตรฐาน ดังนี้

1. มีเตียงตรวจโรค ที่นอน ผ้าปูที่นอน หมอนพร้อมปลอกหมอน ผ้าคลุมตัว ผู้มารับ
บริการที่สะอาด

2. มีโต๊ะตรวจโรคพร้อมเก้าอี้นั่ง

3. มีอ่างล้างมือ สามารถใช้น้ำยาสำหรับทำความสะอาดมือเซ็ดมือ

4. มีเครื่องมือเครื่องใช้ เช่น ทอร์โมมิเตอร์วัดไข้ เครื่องฟังตรวจ (Stethoscope)
เครื่องวัดความดันโลหิต ไม้เคาะเข่า ไม้กดลิ้น ไฟฉาย เป็นต้น

ห้องหรือบริเวณเก็บยา มีมาตรฐาน ดังนี้

1. มีขนาดที่พอเหมาะในการเก็บยาสมุนไพร และมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

2. มีการจัดเก็บยา เรียงยาสมุนไพรไว้เป็นระเบียบและแยกเป็นสัดส่วน

3. ไม่มียาสมุนไพรที่หมดอายุหรือเสื่อมสภาพ

4. ฉลากยาสมุนไพรระบุชื่อยา สรรพคุณ วิธีการใช้ วันเดือนปีที่หมดอายุและ
แหล่งผลิตที่ชื่อยาหรือชื่อยาอย่างชัดเจนมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ / ผู้สูงอายุ
ตามความเหมาะสม

2. ด้านบุคลากร

มาตรฐานด้านบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาล ประกอบด้วย หัวหน้างานการแพทย์แผนไทย ผู้ที่ทำหน้าที่ซักประวัติ ตรวจร่างกาย วินิจฉัยโรค และสั่งการรักษา และผู้ให้บริการการแพทย์แผนไทย ซึ่งมีมาตรฐานของบุคลากรในแต่ละประเภท

หัวหน้างานการแพทย์แผนไทย

1. เป็นผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ด้านการแพทย์แผนไทยและสมุนไพร ไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือ

2. เป็นผู้ที่ผ่านการศึกษา/อบรมความรู้ด้านการแพทย์แผนไทย หรือ

3. เป็นผู้ประกอบโรคศิลปะสาขาการแพทย์แผนไทย / สาขาการแพทย์แผนไทยประยุกต์

ผู้ที่ทำหน้าที่ซักประวัติ ตรวจร่างกาย วินิจฉัยโรค และสั่งการรักษา

1. เป็นผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม (แพทย์แผนปัจจุบัน) หรือ

2. เป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ

ผู้ให้บริการการแพทย์แผนไทย

ผู้ให้บริการการแพทย์แผนไทย ประกอบด้วย ผู้ให้บริการการแพทย์แผนไทยเพื่อการบำบัดรักษา และฟื้นฟูสุขภาพ และผู้ให้บริการการแพทย์แผนไทยเพื่อการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

3. ด้านการปฏิบัติงาน

มาตรฐานด้านการปฏิบัติงานในระดับโรงพยาบาล ประกอบด้วย การกำหนดขอบเขตบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน การกำหนดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานมาตรฐาน มีมาตรฐาน ดังนี้

1. มีการกำหนดขอบเขตบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานที่ชัดเจน
2. มีการกำหนดขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedure: SOP) ที่ชัดเจนซึ่งครอบคลุมการตรวจวินิจฉัย การรักษา และการบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งการให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการในการดูแลสุขภาพตามศาสตร์การแพทย์แผนไทย⁶⁸

สรุปได้ว่า การให้บริการทางการแพทย์แผนไทยควรมีการจัดการให้บริการให้ได้ระดับมาตรฐานของโรงพยาบาล ในเรื่องของสถานที่ความสะอาดสบายแก่ผู้เข้าใช้บริการ และในเรื่องของบุคลากรทางการแพทย์ผู้ให้บริการ และการปฏิบัติงานรวมถึงขั้นตอนวิธีการ กระบวนการในการให้การรักษายาบาลผู้ป่วย เพื่อให้การบริการทางการแพทย์แผนไทยประสบความสำเร็จและประชาชนพึงพอใจ ซึ่งในการวิจัยนี้มุ่งศึกษาว่าประชาชนคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการของศูนย์แพทย์แผนไทยวัดท่าศิโยน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานและขั้นตอนให้บริการ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมหมาย บัวจันทร์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตา มากเป็นอันดับหนึ่งรองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอรรถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา แต่ก็อยู่ในระดับมากทั้งหมด เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน⁶⁹

มณีนุช ไพโรจน์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (P.C.S.)” ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทาน ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ

⁶⁸ คณะกรรมการพัฒนามาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ, มาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐพุทธศักราช 2551, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก), 2551, หน้า 6-15.

⁶⁹ สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), 2551, หน้า ก.

เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และฝ่าย / แผนกที่สังกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทุกด้าน⁷⁰

กัญญาวิรี ละอองแก้ว ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติตนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัย พบว่า การปฏิบัติตนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน คือ การให้หรือการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ด้านปิยวาจา คือ การพูดจาสุภาพไพเราะ ด้านอถถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ และด้านสมานัตตตา คือ ความเสมอต้นเสมอปลาย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติตนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศและรายได้ของผู้ปกครอง ต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่มีชั้นปีและเกรดเฉลี่ยต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05⁷¹

สมศักดิ์ เรือนแก้ว ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสมาชิกอาสาสมัครกู้ภัย ของมูลนิธิได้เด็กเชียงใหม่ ในเขตอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัย พบว่า การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครกู้ภัยของมูลนิธิได้เด็กเชียงใหม่ ในเขตอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน (การให้) ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) ด้านอถถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) และด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครกู้ภัยของมูลนิธิได้เด็กเชียงใหม่ ในเขตอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05⁷²

พิทยา สุรินตะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจจรดไฟนพวงค์ แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจจรดไฟนพวงค์ แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรวมทั้ง 4

⁷⁰ มณีนุช ไพรดี, “การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (P.C.S.), วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), 2552, หน้า ก.

⁷¹ กัญญาวิรี ละอองแก้ว, “การปฏิบัติตนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2554, หน้า ก.

⁷² สมศักดิ์ เรือนแก้ว, “การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสมาชิกอาสาสมัครกู้ภัยของมูลนิธิได้เด็กเชียงใหม่ ในเขตอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2552, หน้า ก.

ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และ ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจรถไฟหนองบัวลำภู ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระดับชั้นยศ และประเภทของการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05⁷³

ณัฐวีร์ภัทร์ ถิ่นมีผล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหัตถุ 4” ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหัตถุ 4 โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ คือ ด้านปิยวาจา ด้านทาน ด้านสมานัตตตา และด้านอรรถจริยา ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหัตถุ 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจุดประสงค์ในการมาติดต่อ ส่วนปัจจัยที่ทำให้มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน คือ เพศและอายุ⁷⁴

โสภณ สวาชาโต ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหัตถุ 4” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหัตถุ 4 ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านทาน และด้านปิยวาจา มีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหัตถุ 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดน ที่มีสถานภาพ อายุ ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก การมีหุ้นนอกจากสหกรณ์ออมทรัพย์ และภูมิลำเนา ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหัตถุ 4 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดน ที่มีเพศ การศึกษา ระดับชั้นยศ และรายได้ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ

⁷³พิทยา สุรินตะ, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจรถไฟหนองบัวลำภู แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2553, หน้า ก.

⁷⁴ณัฐวีร์ภัทร์ ถิ่นมีผล, “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริการงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหัตถุ 4”, วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), 2552, หน้า ก.

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05⁷⁵

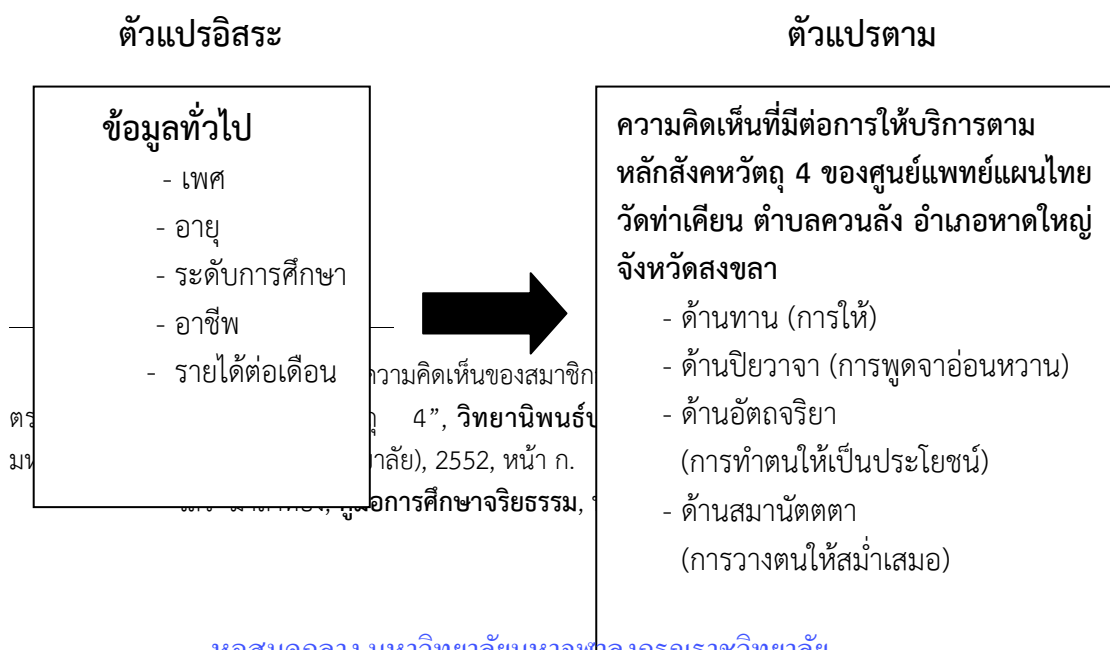
สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยส่วนใหญ่ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นสิ่งที่พบได้ว่า บุคคลที่ยึดมั่นในหลักของการให้ ความเสียสละ การปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย และประพฤติตนสม่ำเสมอ เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเป็นที่รัก และนับถือแก่ทุกคน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงการให้บริการของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลาว่าประชาชน มีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สอดคล้องกับหลักสังคหวัตถุธรรม

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งพระธรรมปิฎก (ประยูร ปยุตโต) และไสว มาลาทอง ได้สรุปไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 อย่าง เป็นเรื่องธรรมดาของสังคมทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นสังคมของสัตว์หรือสังคมของมนุษย์ ที่มีการอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข ซึ่งถือว่าการปฏิบัติตนตามสิทธิและหน้าที่อย่างถูกต้องสม่ำเสมอ สังคหวัตถุ แปลว่า ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจบุคคล เป็นเครื่องประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคีมี 4 ประการ คือ 1. ทาน 2. ปิยวาจา 3. อตถจริยา 4. สมานัตตตา⁷⁶ และเพื่อให้เข้ากับการศึกษาวิจัยและแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ผู้วิจัยจึงสรุปมาเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทาน (การให้) ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) ด้านอตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) และด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) โดยเห็นว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน น่าจะเป็นตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ ด้านทาน (การให้) ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) ด้านอตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) และด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ)



แผนภูมิที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสัจพัตถ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (ข้อมูลบัญชีผู้ใช้บริการ ระยะเวลาตั้งแต่ 1 มกราคม 2556 - 30 เมษายน 2556) จำนวน 1,320 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .05¹ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 297 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีการสุ่มตามลำดับชั้น (Stratified Random Sampling)² แบบสัดส่วน โดยเทียบบัญชีไตรยางศ์ ซึ่งมีวิธีคือ นำจำนวนกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้หาขนาดไว้แล้วจำนวน 297 คน คูณกับจำนวนประชากรซึ่งแบ่งตามเดือนที่ให้บริการ แล้วทำการหารด้วยจำนวนประชากรทั้งหมด จึงได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเดือนที่ให้บริการ เช่นเดือนมกราคม จำนวน 289 คน หารด้วยจำนวนประชากรทั้งหมด คือ 1,320 คน ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 65 คน ตามตารางที่ 3.1 เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างครบทั้ง 297 คนแล้ว จากนั้นจึงทำการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling)³ โดยการกำหนดช่วงของกลุ่มตัวอย่างอีก

¹ สึงศรี ชมภูวงศ์, ผศ (พิเศษ) ดร., ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 2, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช), 2554, หน้า 113.

² เรื่องเดียวกัน, หน้า 101.

³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 100.

ครั้ง โดยนำจำนวนประชากรหารด้วยจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เช่นเดือนมกราคม มีจำนวนประชากร 289 คนหารด้วยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 65 เท่ากับ 4.45 ดังนั้นจึงใช้ 4 เป็นช่วงของการเลือก ดำเนินการแจกแบบสอบถามในทุกคนที่ 4 กับประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์แพทย์แผนไทยวัดท่าเคียน ดังนี้ จนได้จำนวน 65 คน ทำทั้ง 4 เดือน จนครบจำนวนที่ต้องการ 297 คน ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเดือนที่ใช้บริการ

ที่	เดือนที่ใช้บริการ	จำนวนประชาชน	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	มกราคม	289	65
2	กุมภาพันธ์	354	80
3	มีนาคม	441	99
4	เมษายน	236	53
	รวม	1,320	297

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้าง โดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นแบบสอบถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มี 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายและกรอบการวิจัยในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไปและระดับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. เขียนนิยามปฏิบัติการให้ครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละลักษณะที่ต้องการวัด และสร้างข้อคำถามตามที่ได้นิยามไว้

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ พระครูสิริธรรมาภรณ์, ผศ.ดร. ผศ. (พิเศษ) ดร. ส่งศรี ชมภูวงศ์ และนายธชกร ศรีบุญแก้ว ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ได้ผล ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1 ทุกข้อ

5. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 4 ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับ ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์แพทย์แผนไทยวัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.937

6. นำแบบสอบถามมาจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือแนะนำตัวและขออนุญาตเก็บข้อมูลจากศูนย์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช นำเรียนแก่หัวหน้าศูนย์แพทย์แผนไทยวัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถามและกำหนดวันเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ทำการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์แพทย์แผนไทยวัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งเดือนมกราคม เก็บข้อมูล 65 คน เดือนกุมภาพันธ์ เก็บข้อมูล 80 คน เดือนมีนาคม เก็บข้อมูล 99 คน และเดือนเมษายน เก็บข้อมูล 53 คนโดยอธิบายให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจในการตอบแบบสอบถามก่อน และให้ลงมือตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนครบ 100%

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมด แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Z-test ค่า F- test โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ และร้อยละ นำเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยายผล

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) และแปลผล โดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

มีความคิดเห็นมากที่สุด

ให้

5

คะแนน

มีความคิดเห็นมาก	ให้	4	คะแนน
มีความคิดเห็นปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีความคิดเห็นน้อย	ให้	2	คะแนน
มีความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน ⁴

เกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่ม⁵ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	แปลความว่า	มีความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	แปลความว่า	มีความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	แปลความว่า	มีความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	แปลความว่า	มีความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	แปลความว่า	มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

นำเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยายผล

ขั้นตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทยวัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ใช้สถิติอนุมานสำหรับทดสอบสมมติฐาน เพื่ออธิบายความแตกต่างตามลักษณะประชากร สถิติที่ใช้ในกรณีนี้ที่ตัวแปรต้นสองกลุ่ม จะทำการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ด้วย ค่า Z-test กรณีที่ตัวแปรต้นมากกว่าสองกลุ่ม จะทำการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One - Way ANOVA (F- test) และทดสอบแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญ LSD (Least Significant Difference)

ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมข้อมูลจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอแบบบรรยายสรุปในแต่ละด้าน โดยการแจกแจงความถี่

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

3.7.1 หาความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence หรือ IOC) ซึ่งมีสูตร⁶ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

⁴ บุญชม ศรีสะอาด, วิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 7, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์, 2545), หน้า 99.

⁵ เรื่องเดียวกัน, หน้า 100.

⁶ ส่องศรี ชมภูวงศ์, ผศ (พิเศษ) ดร., ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์, อ่างแก้ว, หน้า 197.

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.7.2 หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีสูตร⁷ ดังนี้

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 N แทน จำนวนข้อคำถาม
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.7.3 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าร้อยละจากสูตร⁸ ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{X \times 100}{N}$$

เมื่อ X แทน จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ
 N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

3.7.4 การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย (Mean) จากสูตร⁹ ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับข้อมูลทั้งหมด
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.7.5 การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากสูตร¹⁰ ดังนี้

⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 205.

⁸ ธานินทร์ ศิลป์จารุ, วิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์พรีนท์, 2550), หน้า 152.

⁹ ส่งศรี ชมภูวงศ์, ผศ (พิเศษ) ดร., ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์, หน้า 218.

¹⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้า 223.

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{X})^2}{N-1}}$$

เมื่อ $S.D.$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 X แทน คะแนนแต่ละตัว
 \bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย
 N แทน จำนวนข้อมูล
 $\sum (x - \bar{X})^2$ แทน ผลรวมของผลคูณของคะแนนแต่ละตัวและคะแนนเฉลี่ยยกกำลังสอง

3.7.6 การวิเคราะห์โดยหาค่า Z-test จากสูตร¹¹ ดังนี้

$$Z = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (df = \infty)$$

\bar{X}_1	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
\bar{X}_2	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างใน กลุ่มที่ 1
n_2	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในกลุ่มที่ 2

3.7.7 การวิเคราะห์โดยหาค่า F-test จากสูตร¹² ดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F	แทน	ค่าการแจกแจงของ F
MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.7.8 เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

¹¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 242.

¹² เรื่องเดียวกัน, หน้า 247.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Z	แทน	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
F	แทน	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
P-value	แทน	ค่าที่น้อยที่สุดของระดับความมีนัยสำคัญของข้อมูล
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามตัวแปรอิสระ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	156	52.52
หญิง	141	47.48
รวม	297	100.00
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 30 ปี	61	20.54
อายุ 30 - 40 ปี	65	21.88
อายุ 41 - 50 ปี	68	22.90
อายุ 51 ปีขึ้นไป	103	34.68
รวม	297	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	60	20.20
มัธยมศึกษา/ปวช.	58	19.53
อนุปริญญา/ปวส.	70	23.57
ปริญญาตรี/สูงกว่า	109	36.70
รวม	297	100.00
4. อาชีพ		
เกษตรกร/รับจ้าง	66	22.23
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	59	19.86
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	119	40.07
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ	53	17.84
รวม	297	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท	56	18.85
รายได้ 5,000 -10,000 บาท	72	24.24
รายได้ 10,001 -15,000 บาท	85	28.62
รายได้ 15,001 บาทขึ้นไป	84	28.29
รวม	297	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 156คน คิดเป็นร้อยละ 52.52 เป็นเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 47.48

เมื่อจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่ มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.68 และมีอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 มีอายุ 30 - 40 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.88 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.54

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีจำนวนมากที่สุด 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 และมีการศึกษาระดับ อนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 23.57 มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.53

เมื่อจำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวนมากที่สุด 119 คน คิดเป็นร้อยละ 40.07 และมีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.86 มีอาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.84

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่ มีรายได้ 10,001 -15,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.62 และมีรายได้ 15,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.29 มีรายได้ 5,000 -10,000 บาท มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.24 มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.85

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกาบังใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกาบังใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม

ด้านที่	การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1.	ด้านทาน (การให้)	3.86	0.73	มาก
2.	ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)	3.93	0.66	มาก
3.	ด้านอิตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์)	4.02	0.72	มาก
4.	ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ)	3.82	0.70	มาก
รวม		3.91	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกาบังใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอิตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และ ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทาน (การให้)

ข้อที่	ด้านทาน (การให้)	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1.	การให้บริการเป็นไปด้วยความจริงใจ	4.00	1.22	มาก
2.	การให้โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเป็นทรัพย์สินหรือสิ่งของ	3.84	1.09	มาก
3.	การเสียสละไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยและประโยชน์ของตนเป็นที่ตั้ง	3.93	1.12	มาก
4.	การอธิบายความรู้เรื่องการรักษาโรคที่ถูกต้องแก่ประชาชนอย่างไม่ปิดบัง	3.67	1.07	มาก
5.	การชวนขอความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้เจ็บป่วยอย่างเต็มความสามารถ	3.88	0.98	มาก
	รวม	3.86	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทาน (การให้) โดยรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการเป็นไปด้วยความจริงใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การเสียสละไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยและประโยชน์ของตนเป็นที่ตั้ง และ การอธิบายความรู้เรื่องการรักษาโรคที่ถูกต้องแก่ประชาชนอย่างไม่ปิดบัง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)

ข้อที่	ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1.	การกล่าวถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานแก่ผู้มารับบริการ	3.88	0.90	มาก
2.	การกล่าวคำสุภาพเป็นไปเพื่อให้เกิดความสามัคคี	3.79	1.23	มาก
3.	การกล่าวคำจริง คำมีเหตุผล มีสารประโยชน์เกื้อกูลแก่บุคคลอื่น	4.00	1.04	มาก
4.	การกล่าวคำสรรเสริญ ยกย่องชมเชยผู้อื่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง	4.11	0.99	มาก
5.	การกล่าวคำอ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติผู้อื่น ทั้งต่อหน้าและลับหลัง	3.88	0.97	มาก
	รวม	3.93	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) โดยรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การกล่าวคำสรรเสริญ ยกย่องชมเชยผู้อื่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การกล่าวคำจริง คำมีเหตุผล มีสารประโยชน์เกื้อกูลแก่บุคคลอื่น และ การกล่าวคำสุภาพเป็นไปเพื่อให้เกิดความสามัคคี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอรรถจริยา_(การทำตนให้เป็นประโยชน์)

ข้อที่	ด้านอรรถจริยา_(การทำตนให้เป็นประโยชน์)	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1.	ความมีจิตสาธารณะโดยให้การรักษาประชาชนไม่เลือกกว่าเป็นผู้ใด	3.90	1.06	มาก
2.	ความมีจิตสำนึกในการให้บริการ เอาใจใส่ ทุ่มเทศิปัญญา ความรู้กับงานอย่างเต็มความสามารถ	3.83	1.05	มาก
3.	การช่วยเหลือผู้ที่เจ็บป่วยทันทีโดยไม่นึ่งดูตาย	3.90	1.19	มาก
4.	การให้บริการแพทย์แผนไทยแก่ประชาชน โดยไม่มุงหวังว่าจะได้รับประโยชน์ตอบแทน สิ่งของ หรือค่าชมเชย	4.22	1.02	มาก
5.	การปฏิบัติตนเป็นผู้ให้บริการรักษาพยาบาล อย่างเต็มความสามารถ รวดเร็ว และถูกต้อง	4.24	1.02	มาก
รวม		4.02	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอรรถจริยา_(การทำตนให้เป็นประโยชน์) โดยรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปฏิบัติตนเป็นผู้ให้บริการรักษาพยาบาล อย่างเต็มความสามารถ รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การให้บริการแพทย์แผนไทยแก่ประชาชน โดยไม่มุงหวังว่าจะได้รับประโยชน์ตอบแทน สิ่งของ หรือค่าชมเชย และ ความมีจิตสำนึกในการให้บริการ เอาใจใส่ ทุ่มเทศิปัญญา ความรู้กับงานอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสมานัตตดา (การวางตนให้สม่ำเสมอ)

ข้อที่	ด้านสมานัตตดา (การวางตนให้สม่ำเสมอ)	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1.	การวางตนได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บริการแพทย์แผนไทย	3.78	1.06	มาก
2.	การปฏิบัติตนเสมอต้น เสมอปลาย ให้ความเสมอภาคต่อประชาชนผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย	3.81	1.18	มาก
3.	การไม่เลือกปฏิบัติโดยอาศัย ความรัก ชอบ ชัง โกรธ กลัว โลภ และหลงเป็นเหตุในการให้บริการแพทย์แผนไทย	3.91	1.05	มาก
4.	การประพฤติตนเป็นผู้ซื่อตรงต่อหน้าที่ และอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอต้น เสมอปลาย	3.85	1.20	มาก
5.	การให้บริการแพทย์แผนไทยแก่ประชาชนด้วยความมุ่งมั่น เสียสละ	3.77	1.08	มาก
	รวม	3.82	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสมานัตตดา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) โดยรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การไม่เลือกปฏิบัติโดยอาศัย ความรัก ชอบ ชัง โกรธ กลัว โลภ และหลงเป็นเหตุในการให้บริการแพทย์แผนไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การประพฤติตนเป็นผู้ซื่อตรงต่อหน้าที่ และอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอต้น เสมอปลาย และ การให้บริการแพทย์แผนไทยแก่ประชาชนด้วยความมุ่งมั่นเสียสละ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามเพศ

ข้อที่	การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4	ระดับความคิดเห็น					
		ชาย			หญิง		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ด้านทาน (การให้)	4.01	0.71	มาก	3.70	0.72	มาก
2.	ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)	4.08	0.61	มาก	3.77	0.67	มาก
3.	ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์)	4.16	0.60	มาก	3.86	0.80	มาก
4.	ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ)	3.87	0.68	มาก	3.78	0.73	มาก
	รวม	4.03	0.52	มาก	3.78	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม เพศชาย และ เพศหญิง อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เพศชาย พบว่า ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และ ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

เพศหญิง พบว่า ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) และ ด้านทาน (การให้) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามอายุ

ข้อ ที่	การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4	ระดับความคิดเห็น											
		อายุต่ำกว่า 30 ปี			อายุ 30 - 40 ปี			อายุ 41 - 50 ปี			อายุ 51 ปีขึ้นไป		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ด้านทาน (การให้)	4.02	0.85	มาก	4.12	0.64	มาก	3.62	0.55	มาก	3.77	0.76	มาก
2.	ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)	3.96	0.76	มาก	4.18	0.47	มาก	3.76	0.58	มาก	3.87	0.70	มาก
3.	ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์)	4.27	0.62	มาก	3.89	0.53	มาก	3.91	0.83	มาก	4.02	0.76	มาก
4.	ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ)	3.81	0.81	มาก	3.82	0.65	มาก	3.80	0.54	มาก	3.85	0.78	มาก
รวม		4.02	0.68	มาก	4.00	0.43	มาก	3.77	0.49	มาก	3.88	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อายุต่ำกว่า 30 ปี อายุ 30 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี และ อายุ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทาน (การให้) และด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 30 - 40 ปี พบว่า ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทาน (การให้) และด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 41 - 50 ปี พบว่า ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) และด้านทาน (การให้) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และด้านทาน (การให้) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อ ที่	การ ให้บริการ ตามหลัก สังคหวัตถุ 4	ระดับความคิดเห็น											
		ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา/ปวช.			อนุปริญญา/ปวส.			ปริญญาตรี/สูงกว่า		
		\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ด้านทาน (การให้)	4.02	0.86	มาก	4.08	0.65	มาก	3.76	0.55	มาก	3.73	0.77	มาก
2.	ด้านปิยวาจา (การพูดจา อ่อนหวาน)	3.95	0.77	มาก	4.12	0.43	มาก	3.91	0.62	มาก	3.84	0.70	มาก
3.	ด้านอัตถ จริยา (การทำ ตนให้เป็น ประโยชน์)	4.27	0.63	มาก	3.81	0.51	มาก	4.10	0.68	มาก	3.94	0.84	มาก
4.	ด้านสมานัต ตา (การวาง ตนให้ สม่ำเสมอ)	3.82	0.81	มาก	3.75	0.67	มาก	3.92	0.46	มาก	3.81	0.79	มาก
	รวม	4.01	0.69	มาก	3.94	0.42	มาก	3.92	0.44	มาก	3.83	0.6	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม การศึกษาระดับประถมศึกษา การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. การศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน การศึกษาระดับประถมศึกษา พบว่า ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทาน (การให้) และด้านสมานัตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. พบว่า ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทาน (การให้) และด้านสมานัตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. พบว่า ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสมานัตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) และด้านทาน (การให้) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

การศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า พบว่า ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และด้านทาน (การให้) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

ข้อที่	การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4	ระดับความคิดเห็น											
		เกษตรกรกรม/รับจ้าง			ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว			รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ด้านทาน (การให้)	4.01	0.82	มาก	4.14	0.66	มาก	3.74	0.64	มาก	3.64	0.78	มาก
2.	ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)	3.97	0.74	มาก	4.18	0.48	มาก	3.98	0.59	มาก	3.49	0.68	ปานกลาง
3.	ด้านอติถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์)	4.25	0.61	มาก	3.85	0.52	มาก	4.10	0.79	มาก	3.72	0.72	มาก
4.	ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ)	3.77	0.79	มาก	3.86	0.66	มาก	3.93	0.61	มาก	3.61	0.80	มาก
	รวม	4.00	0.66	มาก	4.01	0.45	มาก	3.94	0.53	มาก	3.62	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อาชีพเกษตรกรกรม/รับจ้าง อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อาชีพเกษตรกรกรม/รับจ้าง พบว่า ด้านอติถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทาน (การให้) และด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านทาน (การให้) และ ด้านอติถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านอติถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และด้านทาน (การให้) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ พบว่า ด้านอติถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านทาน (การให้) และด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ข้อ ที่	การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4	ระดับความคิดเห็น											
		รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท			รายได้ 5,000 - 10,000 บาท			รายได้ 10,001 - 15,000 บาท			รายได้ 15,001 บาทขึ้นไป		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ด้านทาน (การให้)	3.99	0.88	มาก	4.12	0.62	มาก	3.74	0.69	มาก	3.68	0.68	มาก
2.	ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)	3.97	0.79	มาก	4.18	0.47	มาก	3.79	0.56	มาก	3.84	0.74	มาก
3.	ด้านอติถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์)	4.28	0.64	มาก	3.93	0.55	มาก	3.88	0.81	มาก	4.05	0.75	มาก
4.	ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ)	3.84	0.83	มาก	3.81	0.63	มาก	3.89	0.62	มาก	3.77	0.76	มาก
รวม		4.02	0.71	มาก	4.01	0.42	มาก	3.82	0.56	มาก	3.84	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 5,000 -10,000 บาท รายได้ 10,001 -15,000 บาท รายได้ 15,001 บาท ขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท พบว่า ด้านอติถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทาน (การให้) และด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

รายได้ 5,000 -10,000 บาท พบว่า ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทาน (การให้) และด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

รายได้ 10,001 -15,000 บาท พบว่า ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านอติถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) และด้านทาน (การให้) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

รายได้ 15,001 บาท ขึ้นไป พบว่า ด้านอติถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และด้านทาน (การให้) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามเพศ

การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	Z	Sig.
1. ด้านทาน (การให้)	ชาย	156	4.01	0.71	3.805***	0.000
	หญิง	141	3.70	0.72		
2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)	ชาย	156	4.08	0.61	4.166***	0.000
	หญิง	141	3.77	0.67		
3. ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์)	ชาย	156	4.16	0.60	3.575***	0.000
	หญิง	141	3.86	0.80		
4. ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ)	ชาย	156	3.87	0.68	1.088	0.277
	หญิง	141	3.78	0.73		
รวม	ชาย	156	4.03	0.52	3.749***	0.000
	หญิง	141	3.78	0.63		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน (การให้) ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ส่วนด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) ไม่แตกต่างกัน

โดยประชาชน เพศชาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มากกว่า ประชาชนเพศหญิง

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลัก
 สัจจกัณฑ์ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่
 จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ

การให้บริการตาม หลักสัจจกัณฑ์ 4	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านทาน (การให้)	ระหว่างกลุ่ม	10.623	3	3.541	6.966***	0.000
	ภายในกลุ่ม	148.935	293	0.508		
	รวม	159.559	296			
2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)	ระหว่างกลุ่ม	6.410	3	2.137	5.125**	0.002
	ภายในกลุ่ม	122.150	293	0.417		
	รวม	128.560	296			
3. ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์)	ระหว่างกลุ่ม	5.644	3	1.881	3.750*	0.011
	ภายในกลุ่ม	147.003	293	0.502		
	รวม	152.647	296			
4. ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ)	ระหว่างกลุ่ม	0.151	3	0.050	0.100	0.960
	ภายในกลุ่ม	147.334	293	0.503		
	รวม	147.486	296			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.598	3	0.866	2.533	0.057
	ภายในกลุ่ม	100.197	293	0.342		
	รวม	102.796	296			

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตาม
 หลักสัจจกัณฑ์ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน (การให้) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .001, ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01,
 ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทาน (การให้) จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 51 ปีขึ้นไป	อายุต่ำกว่า 30 ปี	อายุ 30 - 40 ปี
		3.62	3.77	4.02	4.12
อายุ 41 - 50 ปี	3.62	-	0.15	0.40*	0.50*
อายุ 51 ปีขึ้นไป	3.77		-	0.25*	0.35*
อายุต่ำกว่า 30 ปี	4.02			-	0.10
อายุ 30 - 40 ปี	4.12				-

จากตารางที่ 4.14 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทาน (การให้) ที่มีอายุต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มอายุ 41 - 50 ปี และแตกต่างจากกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป

กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มอายุ 41 - 50 ปี และแตกต่างจากกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านปียวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 51 ปี ขึ้นไป	อายุต่ำกว่า 30 ปี	อายุ 30 - 40 ปี
		3.76	3.87	3.96	4.18
อายุ 41 - 50 ปี	3.76	-	0.10	0.20	0.42*
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	3.87		-	0.09	0.31*
อายุต่ำกว่า 30 ปี	3.96			-	0.22
อายุ 30 - 40 ปี	4.18				-

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านปียวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) ที่มีอายุต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มอายุ 41 - 50 ปี และแตกต่างจากกลุ่มอายุ 51 ปี ขึ้นไป

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอนาทใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	อายุ 30 - 40 ปี	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 51 ปี ขึ้นไป	อายุต่ำกว่า 30 ปี
		3.89	3.91	4.02	4.27
อายุ 30 - 40 ปี	3.89	-	0.02	0.13	0.38*
อายุ 41 - 50 ปี	3.91		-	0.11	0.35*
อายุ 51 ปีขึ้นไป	4.02			-	0.24*
อายุต่ำกว่า 30 ปี	4.27				-

จากตารางที่ 4.16 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอนาทใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) ที่มีอายุต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอนาทใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มอายุ 30 - 40 ปี แตกต่างจากกลุ่มอายุ 41 - 50 ปี และแตกต่างจากกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลัก
สังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่
จังหวัดสงขลา จำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านทาน (การให้)	ระหว่างกลุ่ม	6.839	3	2.280	4.374**	0.005
	ภายในกลุ่ม	152.720	293	0.521		
	รวม	159.559	296			
2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)	ระหว่างกลุ่ม	3.082	3	1.027	2.399	0.068
	ภายในกลุ่ม	125.478	293	0.428		
	รวม	128.560	296			
3. ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์)	ระหว่างกลุ่ม	7.371	3	2.457	4.956**	0.002
	ภายในกลุ่ม	145.275	293	0.496		
	รวม	152.647	296			
4. ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ)	ระหว่างกลุ่ม	0.940	3	0.313	0.626	0.598
	ภายในกลุ่ม	146.546	293	0.500		
	รวม	147.486	296			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.459	3	0.486	1.407	0.241
	ภายในกลุ่ม	101.336	293	0.346		
	รวม	102.796	296			

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ
ให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่
จังหวัดสงขลา โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน (การให้) และ ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้
เป็นประโยชน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ)
ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบล
ควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทาน (การให้) จำแนกตามระดับ
การศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ปริญญาตรี/	อนุปริญญา/	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/
---------------	-----------	------------	------------	------------	-------------

		สูงกว่า	ปวส.	4.02	ปวช.
		3.73	3.76		
ปริญญาตรี/สูงกว่า	3.73	-	0.03	0.29*	0.35*
อนุปริญญา/ปวส.	3.76		-	0.25*	0.32*
ประถมศึกษา	4.02			-	0.07
มัธยมศึกษา/ปวช.	4.08				-

จากตารางที่ 4.18 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทาน (การให้) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษา ปริญญาตรี/สูงกว่า และแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส.

กลุ่มระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษา ปริญญาตรี/สูงกว่า และแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส.

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอัตถจริยา(การทำตนให้เป็นประโยชน์) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยมศึกษา/ ปวช.	ปริญญาตรี/ สูงกว่า	อนุปริญญา/ ปวส.	ประถมศึกษา
		3.81	3.94	4.10	4.27
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.81	-	0.12	0.29*	0.46*
ปริญญาตรี/สูงกว่า	3.94		-	0.16	0.33*
อนุปริญญา/ปวส.	4.10			-	0.17
ประถมศึกษา	4.27				-

จากตารางที่ 4.19 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. และแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษา ปริญญาตรี/สูงกว่า

กลุ่มระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช.

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง



ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลัก
 สังกะสี 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่
 จังหวัดสงขลา จำแนกตามอาชีพ

การให้บริการตาม หลักสังกะสี 4	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านทาน (การให้)	ระหว่างกลุ่ม	10.395	3	3.465	6.806***	0000
	ภายในกลุ่ม	149.164	293	0.509		
	รวม	159.559	296			
2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)	ระหว่างกลุ่ม	14.212	3	4.737	12.139***	0000
	ภายในกลุ่ม	114.348	293	0.390		
	รวม	128.560	296			
3. ด้านอติถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์)	ระหว่างกลุ่ม	10.842	3	3.614	7.467***	0000
	ภายในกลุ่ม	141.805	293	0.484		
	รวม	152.647	296			
4. ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ)	ระหว่างกลุ่ม	4.225	3	1.408	2.880*	0.036
	ภายในกลุ่ม	143.260	293	0.489		
	รวม	147.486	296			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.857	3	1.952	5.901***	0.001
	ภายในกลุ่ม	96.939	293	0.331		
	รวม	102.796	296			

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ
 ตามหลักสังกะสี 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัด
 สงขลา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน (การให้) ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)
 และด้านอติถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มี
 ต่อการให้บริการตามหลักสังกะสี 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบล
 ควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/	รับราชการ/	เกษตรกร/	ค้าขาย/
-------	-----------	------------------	------------	----------	---------

		ข้าราชการ บำนาญ	รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว
		3.62	3.94	4.00	4.01
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ ข้าราชการบำนาญ	3.62	-	0.33*	0.38*	0.39*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.94	-	-	0.06	0.07
เกษตรกรกรม/รับจ้าง	4.00	-	-	-	0.01
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.01	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.21 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) ที่มีอาชีพต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มอาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ

กลุ่มอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มอาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ

กลุ่มอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มอาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทาน (การให้) จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ ข้าราชการ บำนาญ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกรกรม/ รับจ้าง	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว
		3.64	3.74	4.01	4.14
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ ข้าราชการบำนาญ	3.64	-	0.10	0.37*	0.50*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.74	-	-	0.26*	0.40*
เกษตรกรกรม/รับจ้าง	4.01	-	-	-	0.14

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.14				-
----------------------	------	--	--	--	---

จากตารางที่ 4.22 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทาน (การให้) ที่มีอาชีพต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มอาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ และแตกต่างจากกลุ่มอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

กลุ่มอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มอาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ และแตกต่างจากกลุ่มอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ ข้าราชการ บำนาญ	เกษตรกรรม/ รับจ้าง	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว
		3.49	3.97	3.98	4.18
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ ข้าราชการบำนาญ	3.49	-	0.48*	0.49*	0.68*
เกษตรกรรม/รับจ้าง	3.97		-	0.01	0.21
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.98			-	0.19
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.18				-

จากตารางที่ 4.23 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) ที่มีอาชีพต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่ม

อาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มอาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ

กลุ่มอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มอาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ

กลุ่มอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มอาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ ข้าราชการ บำนาญ	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกรรม/ รับจ้าง
		3.72	3.85	4.10	4.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ ข้าราชการบำนาญ	3.72	-	0.13	0.38*	0.53*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.85		-	0.25*	0.40*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.10			-	0.15
เกษตรกรรม/รับจ้าง	4.25				-

จากตารางที่ 4.24 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) ที่มีอาชีพต่างกัน เป็นรายคู่พบว่า กลุ่มอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มอาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ และแตกต่างจากกลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

กลุ่มอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มอาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ และแตกต่างจากกลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ ข้าราชการ บ้านอายุ	เกษตรกร/รับจ้าง	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
		3.61	3.77	3.86	3.93
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ ข้าราชการบ้านอายุ	3.61	-	0.16	0.26*	0.33*
เกษตรกร/รับจ้าง	3.77			0.09	0.16
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.86			-	0.07
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.93				-

จากตารางที่ 4.25 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) ที่มีอาชีพต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มอาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบ้านอายุ

กลุ่มอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มอาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบ้านอายุ

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลัก
 สัจคหัตถ์ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่
 จังหวัดสงขลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การให้บริการตาม หลักสัจคหัตถ์ 4	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านทาน (การให้)	ระหว่างกลุ่ม	9.732	3	3.244	6.344***	0.000
	ภายในกลุ่ม	149.826	293	0.511		
	รวม	159.559	296			
2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)	ระหว่างกลุ่ม	6.803	3	2.268	5.457***	0.001
	ภายในกลุ่ม	121.757	293	0.416		
	รวม	128.560	296			
3. ด้านอติถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์)	ระหว่างกลุ่ม	6.207	3	2.069	4.139**	0.007
	ภายในกลุ่ม	146.440	293	0.500		
	รวม	152.647	296			
4. ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ)	ระหว่างกลุ่ม	0.651	3	0.217	0.433	0.730
	ภายในกลุ่ม	146.835	293	0.501		
	รวม	147.485	296			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.504	3	0.835	2.438	0.065
	ภายในกลุ่ม	100.292	293	0.342		
	รวม	102.796	296			

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ
 ให้บริการตามหลักสัจคหัตถ์ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่
 จังหวัดสงขลา โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน (การให้) และด้านปิยวาจา (การพูดจา
 อ่อนหวาน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001, ด้านอติถจริยา (การทำตนให้เป็น
 ประโยชน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มี
 ต่อการให้บริการตามหลักสัจคหัตถ์ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบล
 ควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทาน (การให้) จำแนกตามรายได้ต่อ
 เดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	รายได้	รายได้	รายได้	รายได้
----------------	-----------	--------	--------	--------	--------

		15,001 บาทขึ้นไป	10,001 - 15,000 บาท	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท
		3.68	3.74	3.99	4.12
รายได้ 15,001 บาท ขึ้นไป	3.68	-	0.05	0.30*	0.44*
รายได้ 10,001-15,000 บาท	3.74		-	0.25*	0.38*
รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.99			-	0.13
รายได้ 5,000-10,000 บาท	4.12				-

จากตารางที่ 4.27 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทาน (การให้) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มรายได้ 5,000 -10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มรายได้ 15,001 บาท ขึ้นไป และแตกต่างจากกลุ่มรายได้ 10,001 -15,000 บาท

กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มรายได้ 15,001 บาท ขึ้นไป และแตกต่างจากกลุ่มรายได้ 10,001 -15,000 บาท

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	รายได้ 10,001 - 15,000 บาท	รายได้ 15,001 บาทขึ้นไป	รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท	รายได้ 5,000 - 10,000 บาท
		3.79	3.84	3.97	4.18
รายได้ 10,001-15,000 บาท	3.79	-	0.05	0.18	0.38*
รายได้ 15,001 บาทขึ้นไป	3.84		-	0.13	0.33*
รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.97			-	0.21

รายได้ 5,000-10,000 บาท	4.18				-
-------------------------	------	--	--	--	---

จากตารางที่ 4.28 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มรายได้ 5,000 -10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างจากกลุ่มรายได้ 10,001 -15,000 บาท และแตกต่างจากกลุ่มรายได้ 15,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง



ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอัสถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	รายได้ 10,001 - 15,000 บาท	รายได้ 5,000 - 10,000 บาท	รายได้ 15,001 บาทขึ้นไป	รายได้ต่ำ กว่า 5,000 บาท
		3.88	3.93	4.05	4.28
รายได้ 10,001-15,000 บาท	3.88	-	0.05	0.17	0.40*
รายได้ 5,000-10,000 บาท	3.93		-	0.12	0.35*
รายได้ 15,001 บาท ขึ้นไป	4.05			-	0.23
รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.28				-

จากตารางที่ 4.29 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอัสถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ

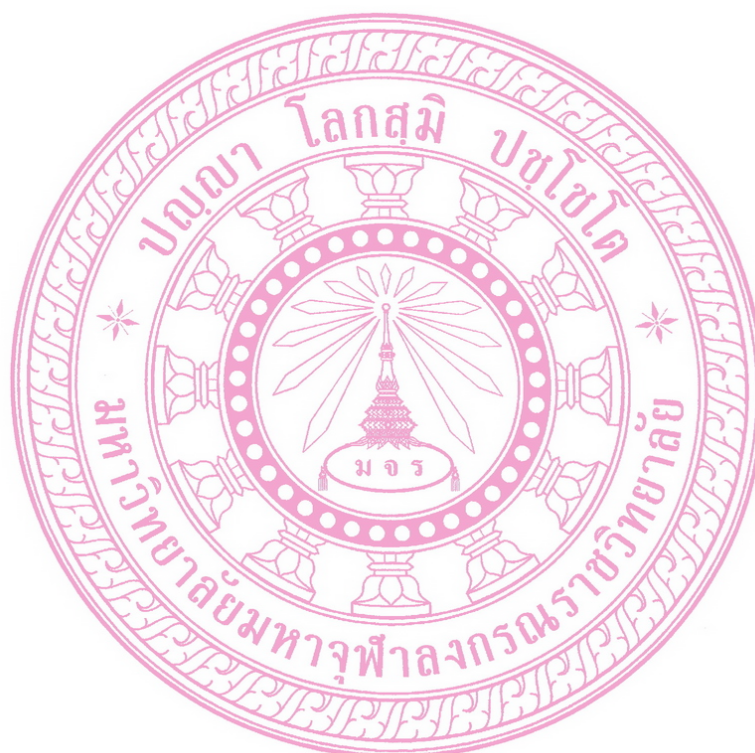
ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าความถี่แนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ที่	แนวทางส่งเสริม	ความถี่
	ด้านทาน (การให้)	
1.	ควรนำหลักเมตตาไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากขึ้น	17
2.	ควรให้ความอนุเคราะห์และช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ผู้ใช้บริการไม่หวังผลตอบแทน	17
3.	ควรให้อภัยต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อมีการกระทบกระทั่งกัน	16
	รวม	50
	ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)	
1.	ควรอบรมการพูดในที่สาธารณะและการบริการแก่เจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทย	12
2.	ควรมีสติในการพูดกับผู้อื่น	12
3.	ควรพูดจากับประชาชนด้วยความสุภาพ จริงใจ และพร้อมที่จะให้บริการ	12
4.	ควรกล่าวคำยกย่องสรรเสริญผู้อื่นเมื่อเขาทำความดี ทั้งต่อหน้าและลับหลัง	11
	รวม	47
	ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์)	
1.	ควรจัดทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์แก่ผู้ป่วยที่ไม่มีโอกาสรักษา	12
2.	ควรให้บริการประชาชนโดยไม่มุ่งหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนสิ่งของหรือคำชมเชย	11
3.	ควรทำงานในหน้าที่โดยมีจิตสำนึก และเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม	11
4.	ควรให้คำแนะนำแก่ประชาชนทั่วไปในการรักษาตนเองด้วยสมุนไพร	11
	รวม	45
	ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ)	
1.	ควรตั้งใจทำหน้าที่ของตนให้เต็มที่	12
2.	ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น	12
3.	ควรให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่มารักษาอย่างเท่าเทียมกัน และเป็นธรรม	12
4.	ควรปฏิบัติหน้าที่โดยไม่แสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น	12
5.	ควรกระทำตนสม่าเสมอในการดูแลผู้มาใช้บริการและเพื่อนร่วมงาน	12
	รวม	60

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชน ได้เสนอแนวทางส่งเสริม การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มากที่สุด ในด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ) ได้แก่ ควรตั้งใจทำหน้าที่ของตนให้เต็มที่ ควร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ควรให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่มารักษาอย่างเท่าเทียมกัน และเป็นธรรม ควรปฏิบัติหน้าที่โดยไม่แสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น ควรกระทำตนสม่าเสมอในการ

ดูแลผู้มาใช้บริการและเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ด้านทาน (การให้) ได้แก่ ควรนำหลักเมตตาไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากขึ้น ควรให้ความอนุเคราะห์และช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ผู้ให้บริการไม่หวังผลตอบแทน และควรให้อภัยต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อมีการกระทบกระทั่งกัน น้อยที่สุดคือ ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) ได้แก่ ควรจัดทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์แก่ผู้ปวยที่ไม่มีโอกาสรักษา ควรให้การบริการประชาชนโดยไม่มุ่งหวังว่าจะได้รับผลตอบแทน สิ่งของหรือคำชมเชย ควรทำงานในหน้าที่โดยมีจิตสำนึก และเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม ควรให้คำแนะนำแก่ประชาชนทั่วไปในการรักษาตนเองด้วยสมุนไพร



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” มีวัตถุประสงค์ การวิจัย ดังนี้ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ ศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ของประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อ เดือน ต่างกัน เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ ศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่า เคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 297 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .937 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าซี (Z- test) One - Way ANOVA (F- test) และทดสอบแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการวิจัยสามารถสรุปอภิปรายผลและมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” สรุปได้ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.52 เป็นเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 47.48

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.68 มีอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 มีอายุ 30 - 40 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.88 และมีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.54

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มี การศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีจำนวนมากที่สุด 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 มีการศึกษา ระดับ อนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 23.57 มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา มี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 และมีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. มีจำนวน 58 คน คิด เป็นร้อยละ 19.53

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวนมากที่สุด 119 คน คิดเป็นร้อยละ 40.07 มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.86 และมีอาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.84

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีรายได้ 10,001 -15,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.62 มีรายได้ 15,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.29 มีรายได้ 5,000 -10,000 บาท มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.24 และมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.85

5.1.2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และ ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5.1.2.1 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม เพศชาย และ เพศหญิง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เพศชาย พบว่า ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และ ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เพศหญิง พบว่า ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ) และ ด้านทาน (การให้) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5.1.2.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อายุต่ำกว่า 30 ปี อายุ 30 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี และ อายุ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทาน (การให้) และด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อายุ 30 - 40 ปี พบว่า ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทาน (การให้) และด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อายุ 41 - 50 ปี พบว่า ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ) และด้านทาน (การให้) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และด้านทาน (การให้) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5.1.2.3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย

วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม การศึกษาระดับประถมศึกษา การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. การศึกษาระดับอนุปริญา/ปวส. การศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน การศึกษาระดับประถมศึกษา พบว่า ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทาน (การให้) และด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. พบว่า ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทาน (การให้) และด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด การศึกษาระดับอนุปริญา/ปวส. พบว่า ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) และด้านทาน (การให้) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด การศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า พบว่า ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และด้านทาน (การให้) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5.1.2.4 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อาชีพเกษตรกรกรรม/รับจ้าง อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อาชีพเกษตรกรกรรม/รับจ้าง พบว่า ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทาน (การให้) และด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านทาน (การให้) และ ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และด้านทาน (การให้) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ พบว่า ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านทาน (การให้) และด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5.1.2.5 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 5,000 -10,000 บาท รายได้ 10,001 -15,000 บาท รายได้ 15,001 บาท ขึ้นไป อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท พบว่า ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทาน (การให้) และด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด รายได้ 5,000 -10,000 บาท พบว่า ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทาน (การให้) และด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด รายได้ 10,001 -15,000 บาท พบว่า ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) และด้านทาน (การให้) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

รายได้ 15,001 บาท ขึ้นไป พบว่า ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และด้านทาน (การให้) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5.1.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน

5.1.3.1 **จำแนกตามเพศ** พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน (การให้) ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) ไม่แตกต่างกัน โดยประชาชน เพศชาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มากกว่าประชาชนเพศหญิง

5.1.3.2 **จำแนกตามอายุ** พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน (การให้) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001, ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) ไม่แตกต่างกัน

5.1.3.3 **จำแนกตามระดับการศึกษา** พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน (การให้) และ ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) ไม่แตกต่างกัน

5.1.3.4 **จำแนกตามอาชีพ** พบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน (การให้) ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชน กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มากกว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ มากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรกรม/รับจ้าง

5.1.3.5 **จำแนกตามรายได้ต่อเดือน** พบว่า ประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน (การให้) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001, ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001, ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ) ไม่แตกต่างกัน

5.1.4 **ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ดังนี้**

1) **ด้านทาน (การให้)** ได้แก่ ควรนำหลักเมตตาไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากขึ้น ควรให้ความอนุเคราะห์และช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการไม่หวังผลตอบแทน ควรให้อภัยต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อมีการกระทบกระทั่งกัน

2) **ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)** ได้แก่ ควรอบรมการพูดในที่สาธารณะและการบริการแก่เจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทย ควรมีสติในการพูดกับผู้อื่น ควรพูดจากับประชาชนด้วยความสุภาพ จริงใจ และพร้อมที่จะให้บริการ ควรกล่าวคำยกย่องสรรเสริญผู้อื่นเมื่อเขาทำความดี ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

3) **ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์)** ได้แก่ ควรจัดทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์แก่ผู้ป่วยที่ไม่มีโอกาสรักษา ควรให้การบริการประชาชนโดยไม่มุ่งหวังว่าจะได้รับผลตอบแทน สิ่งของหรือคำชมเชย ควรทำงานในหน้าที่โดยมีจิตสำนึก และเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม ควรให้คำแนะนำแก่ประชาชนทั่วไปในการรักษาตนเองด้วยสมุนไพร

4) **ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ)** ได้แก่ ควรตั้งใจทำหน้าที่ของตนให้เต็มที่ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ควรให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่มารักษาอย่างเท่าเทียมกัน และเป็นธรรม ควรปฏิบัติหน้าที่โดยไม่แสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น ควรกระทำตนสม่าเสมอในการดูแลผู้มาใช้บริการและเพื่อนร่วมงาน

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริงทั้งนี้เนื่องจากวัดท่าเคียนเป็นสถานที่ให้บริการทางพระพุทธศาสนา เจ้าหน้าที่ก็อยู่ในวัดและมีจิตสาธารณะ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติโดยอาศัยความรัก ชอบชัง โกรธ กลัว โลภ และหลงเป็นเหตุ ไม่แสวงหาช่องทาง เพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น ปฏิบัติตนในการสงเคราะห์ยึดเหนี่ยวน้ำใจของกันและกันให้เกิดความรักความเคารพกัน โดยการให้ทานเป็นการเอื้อเพื่อแผ้วแผ่แบ่งปัน กล่าวถ้อยคำที่สุภาพจิตใจ ประพฤติสาธารณประโยชน์ ปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย สอดคล้องกับแนวคิดของ พระเทพวเรที (ป.อ. ปยุตโต) ได้กล่าวว่า การผูกใจคนจะต้องผูกด้วยสังคหวัตถุธรรม คือ ธรรมะที่จะช่วยผูกมัดใจคน ได้แก่ ทาน คือ การให้หรือการเสียสละ ปิย

วาทา คือ การกล่าวคำที่ไพเราะเสนาะโสต อรรถจริยา คือ การประพุดิตนให้เป็นประโยชน์แก่เพื่อนบ้านไปจนกระทั่งถึงสังคม และ สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้มีตนเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศักดิ์ เรือนแก้ว ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสมาชิกอาสาสมัครกู้ภัย ของมูลนิธิใต้เด็กเชียงใหม่ ในเขตอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ” ผลการวิจัย พบว่า การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครกู้ภัยของมูลนิธิใต้เด็กเชียงใหม่ ในเขตอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเป็นรายด้านสามารถนำมาอภิปรายผลวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านทาน (การให้) พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก และในรายชื่อ ประชาชน มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริงที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการทางการแพทย์แผนไทยวัดท่าเคียน ก่อนมาทำหน้าที่ให้บริการ ก็ยอมเสียสละชีวิต เวลาของตนเองเพื่อประโยชน์ของคนอื่นอยู่แล้ว มีความเมตตา เอื้อเฟื้อ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือ ตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน แต่ในการปฏิบัติหน้าที่นั้นต้องเจอกับอุปสรรคต่าง ๆ มากมาย เจอทั้งคนดีและคนไม่ดีที่มาใช้บริการ ดังนั้นในการปฏิบัติหน้าที่ต้องนำหลักเมตตา ให้อภัย ไปใช้ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า อีกทั้งยังต้องให้ความอนุเคราะห์ และยับยั้งความช่วยเหลือแก่ประชาชนและเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับคำอธิบายของพระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช) ได้กล่าวว่า สังคหวัตถุ แปลว่า วิธีสงเคราะห์ หมายถึง วิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่นที่ยังไม่เคยรักใคร่นับถือ หรือที่รักใคร่นับถืออยู่แล้วให้สนิทแนบยิ่งขึ้นสังคหวัตถุ ข้อว่า ทาน คือ การให้ ได้แก่ การเสียสละ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ แนะนำสั่งสอน การให้ทานให้เพื่อขจัดกิเลส ลดความเห็นแก่ตัว อาจให้ทานได้ 3 วิธี คือ อามิสทานคือการให้สิ่งของ วิทยาทานหรือธรรมทานคือการให้คำแนะนำหรือความรู้และอภัยทานคือการให้อภัยแก่บุคคลอื่น การให้ทานก็เพื่อลดความเห็นแก่ตัว เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นรักตนเองเสมอ หากไม่รู้จักรักการให้ทานเพื่อลดความตระหนี่ เช่น การบริจาคทานแก่สมณะชีพราหมณ์ ผู้ทรงศีล เพื่อขจัดความโลภหรือความตระหนี่ เป็นการชำระจิตใจให้สะอาด ยกระดับจิตใจให้สูงขึ้น และการให้เพื่อสงเคราะห์ หรือเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่น การทำทานโดยการให้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยา สุรินตะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจรถไฟ นพวงศ์ แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจรถไฟ นพวงศ์ แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก

2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก และทุกข้อ ประชาชน มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริงที่ว่าส่วนใหญ่ มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายก็บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและ เต็มใจที่จะให้บริการ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่าง

เต็มที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่า กล่าวคำสุภาพไพเราะน่าฟัง ชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผลเป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงาม หรือคำแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือ จึงทำให้ผลออกมาในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ **ไสว มาลัยทอง** ได้กล่าวถึงการปฏิบัติตามหลักสังคหัตถ์ 4 ข้อว่า **ปิยวาจา** คือ การเจรจาจาที่อ่อนหวาน คือเจรจาแต่ถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน การพูดเป็นกรรมอย่างหนึ่ง เรียกว่า วชิกรรม และมีเจตนาเป็นแดนเกิด ดีหรือชั่ว ไพเราะหรืออ่อนหวานอยู่ที่เจตนาเป็นสำคัญ เพราะเจตนาเป็นแดนเกิด การเจรจาด้วยถ้อยคำที่อ่อนหวาน ไพเราะจับใจผู้ฟัง เรียกว่า ปิยวาจา คือ เป็นคำจริง เป็นคำสุภาพ และเป็นคำที่มีประโยชน์เป็นองค์ของคำพูดโดยไม่เกี่ยวข้องกับภาษา ไม่เกี่ยวกับลีลา สำคัญอยู่ที่คำพูดนั้น ๆ เป็นคำจริง สุภาพและมีประโยชน์ ซึ่งเป็นคำพูดที่มีอุดมวาจา เป็นวาจาขั้นสูงสุด และมีประโยชน์ การพูดที่สามารถโน้มน้าวจิตใจของผู้ฟังให้เคลิบเคลิ้มพอใจฟังเพลินหรือพูดด้วยถ้อยคำที่อ่อนหวาน นุ่มนวล ทั้งน้ำเสียงและท่วงทีกริยาก็สุภาพ เรียบร้อย พูดคำอ่อนหวานเหมาะสมแก่ฐานะ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ณัฐวีรภัทร์ ถิ่นมีผล** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวยาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหัตถ์ 4” ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของนักท่องเที่ยวยาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจ ท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหัตถ์ 4 โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ คือ ด้านปิยวาจา ด้านทาน ด้านสมานัตตตา และด้านอรรถจริยา

3. ด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก และทุกข้อ ประชาชน มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริงที่ว่า ผู้ให้บริการทางการแพทย์แผนไทยวัดท่าเคียน เป็นผู้ที่มีจิตสาธารณะ คิดเห็นเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมีการปฏิบัติตนในการประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนหายจากความเจ็บป่วย ปฏิบัติงานโดยการวางตัวเป็นกลางไม่เลือกที่รักมักที่ชัง และหมั่นปรับปรุง พัฒนาความรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือคนไข้อยู่เสมอช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูตาย สอดคล้องกับแนวคิดของ **บุญลิริ ขวลิธธำรง** ได้กล่าวถึงความหมายของสังคหัตถ์ว่า ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน ข้อว่า อรรถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดจนประเทศชาติสิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้งกาย วาจา และใจ ในทุกเวลาและทุกโอกาส สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พิทยา สุรินตะ** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถ์ธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจรถไฟพนทวงศ์ แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร” พบว่า ข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจรถไฟพนทวงศ์ แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถ์ธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก

4. ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่

จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก และทุกข้อ ประชาชน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริงที่ว่า ส่วนใหญ่จะต้องเป็นผู้มีความอดทนในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี และจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกันและเสมอต้น เสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ต่อคนไข้ทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอใน สุข ทุกข์ คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน ไม่อิจฉาริษยาเพื่อนเมื่อมีผู้ให้รางวัลหรือชมเชยในการให้บริการทางการแพทย์ สอดคล้องกับแนวคิดของ **สุชีพ ปุญญานุภาพ** ที่ว่า สมานัตตตา ความเป็นผู้วางตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลายไม่ถือตัว คือ การวางตัวให้สมกับฐานะ เรามีฐานะเป็นอะไร เช่น เป็นลูก เป็นพ่อแม่ เป็นสามี-ภรรยา เป็นครู เป็นศิษย์ เป็นต้น ก็ให้วางตนสมกับที่ตัวเป็น อย่าเย่อหยิ่งจองหองเกินฐานะหมายถึง “ความมีจิตใจมั่นคง คงเส้น คงวา รู้จักวางตัวเหมาะสมแก่ฐานะ และภาวะ รู้จักร่วมทุกข์กับญาติมิตรและคนทั่วไป ไม่เย่อหยิ่งจองหองเกินตัว เคยเคารพนับถือใครก็เคารพนับถือตลอดไป ไม่ว่าคนนั้นจะตกทุกข์ได้ยากอย่างไรหรือมั่งมีอย่างไร ก็ยังเคารพนับถืออย่างนั้น ไม่แสดงอาการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่น เมื่อเพื่อนได้ดี ก็พลอยยินดีด้วยความจริงใจ ไม่อิจฉาริษยา เรียกว่า มีมุทิตาจิตกับผู้มีความสำเร็จในชีวิตและเห็นใครตกทุกข์ได้ยากก็ช่วยเหลือด้วยความเมตตากรุณา คนที่วางใจเป็นกลางและวางตนได้เช่นนี้ ย่อมเป็นคนมีจิตใจสูงเต็มเปี่ยมด้วยคุณธรรม เมื่อคบหาสมาคมกับใครก็ยินดีคบหาสมาคม อยู่ที่ไหนกับใครก็ไม่รังเกียจ นับได้ว่าเป็นบุคคลที่สังคมต้องการและเป็นที่ยิ่งประสงค์ของสังคม จะทำอะไรก็มักจะไม่มีอุปสรรคและได้รับความสำเร็จสมประสงค์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมหมาย บัวจันทร์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตา มากเป็นอันดับหนึ่งรองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอรรถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา แต่ก็อยู่ในระดับมากทั้งหมด

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ของประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน

1. ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน (การให้) ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) และด้านอรรถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) ไม่แตกต่างกัน โดยประชาชน เพศชาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มากกว่า ประชาชนเพศหญิง จึงสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้หญิงแถวชุมชนวัดท่าเคียนส่วนใหญ่จะมีความใจร้อน และไม่ค่อยชอบการแพทย์แผนไทย ที่ต้องใช้เวลาในการรับบริการ ต้องเจ็บตัวบ้างและไม่สะดวกสบายเหมือนโรงพยาบาลของรัฐแผนปัจจุบัน คิดว่าการรักษาไม่สามารถช่วยให้หายจากความเจ็บป่วยได้ จึงทำให้ผลออกมาแตกต่างกัน ในข้อมูลทั่วไปเรื่องเพศนี้ ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ

สมศักดิ์ เรือนแก้ว ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสมาชิกอาสาสมัครกู้ภัย ของมูลนิธิใต้เต็กเชียงต้ง ในเขตอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลจากการเปรียบเทียบการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครกู้ภัยของมูลนิธิใต้เต็กเชียงต้ง ในเขตอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมหมาย บัวจันทร์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกัน อภิปรายได้ว่า ประชาชนแม้มีอายุช่องว่างระหว่างวัยที่ต่างกัน ก็มีลักษณะพฤติกรรมทางจริยธรรมที่มีเหตุผล เป็นผู้ที่มีความเข้าใจสังคมและพัฒนาไปสู่ผู้มีพฤติกรรมทางจริยธรรมที่เหมาะสม จึงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในข้อมูลทั่วไปเรื่องอายุนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พิทยา สุรินตะ** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจรถไฟพนวงค์ แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร” ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจรถไฟพนวงค์ ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระดับชั้นยศ และประเภทของการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ณัฐวีรภัทร์ ถิ่นมีผล** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหวัตถุ 4” ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจุดประสงค์ในการมาติดต่อ ส่วนปัจจัยที่ทำให้มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน คือ เพศและอายุ

3. ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ที่ว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกัน อภิปรายได้ว่า ถึงแม้ว่าประชาชนจะมีวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน แต่ทุกคนต้องผ่านการเจริญเติบโตทางจิตใจและมีวัฒนธรรมที่เหมือนกัน มีความรู้ความสามารถ มีไหวพริบและวิจารณ์ญาณและที่สำคัญคือ มีคุณธรรมและจริยธรรม พอใจหรือไม่พอใจต่อการรับบริการที่ศูนย์แพทย์แผนไทยวัดท่าเคียนเหมือนกัน จึงไม่แตกต่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ **โสภณ สวาขาท** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง

“ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ 4” สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดน ที่มีเพศ การศึกษา ระดับชั้นยศ และรายได้ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ณัฐวีร์ภัทร์ ถิ่นมีผล** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหวัตถุ 4” ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจุดประสงค์ในการมาติดต่อ

4. ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากบุคคลที่มีอาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม รับจ้าง มีความคิด อยู่ในจารีตประเพณีตลอดจนค่านิยมต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นสิ่งสำคัญที่กำหนดเงื่อนไขทางสังคมให้บุคคลประพฤติปฏิบัติ อันเป็นสิ่งที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคคลในสังคมนั้น ๆ จึงส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนผู้เจ็บป่วยที่มีต่อการรับบริการทางการแพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมศักดิ์ เรือนแก้ว** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสมาชิกอาสาสมัครกู้ภัย ของมูลนิธิใต้เต็กเซียงตั้ง ในเขตอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการเปรียบเทียบการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครกู้ภัยของมูลนิธิใต้เต็กเซียงตั้ง ในเขตอำเภอ ชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และอาชีพ ต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมหมาย บัวจันทร์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจาก รายได้ของประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนให้ความช่วยเหลือทางศูนย์แพทย์แผนไทยได้ ด้วยการให้บริการไม่คิดมูลค่าราคา ให้ค่าตอบแทนแล้วแต่ศรัทธา แต่ส่วนใหญ่ก็มีจิตใจที่ตรงงาม เมื่อมาใช้บริการแล้วก็ช่วยเหลือทางศูนย์ด้วยกำลังทรัพย์ในการซื้ออุปกรณ์และยาทางการแพทย์ จึงไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการทางการแพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ **มณีนุช ไพโรติ** ได้

ศึกษาวิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (P.C.S.)” เมื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และฝ่าย / แผนกที่สังกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวีรภัทร์ ถิ่นมีผล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหวัตถุ 4” ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจุดประสงค์ในการมาติดต่อ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมในงานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. โดยภาพรวม มีข้อเสนอแนะดังนี้ ประธานศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา คณะกรรมการ กลุ่มชุมชน และผู้เกี่ยวข้องทุกคน ควรรักษาระดับการให้บริการที่ดีตามหลักสังคหวัตถุธรรมนี้ไว้ และส่งเสริมสนับสนุนให้ดีขึ้น โดยการฝึกอบรมทางการแพทย์แผนไทยเพิ่มขึ้น และสนับสนุนการศึกษาธรรมะ ปฏิบัติธรรมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติตนเป็นผู้ให้บริการ มีจิตใจเมตตา เอื้อเฟื้อ เสียสละ อบรมบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ

2. ด้านทาน (การให้) มีข้อเสนอแนะดังนี้ ประธานศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา คณะกรรมการ กลุ่มชุมชน และผู้เกี่ยวข้องทุกคน ควรรักษาระดับการให้บริการที่ดีตามหลักสังคหวัตถุธรรมนี้ไว้ และส่งเสริมสนับสนุนให้ดีขึ้น โดยควรนำหลักเมตตาไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการทางการแพทย์แผนไทยให้มากขึ้น ควรให้ความอนุเคราะห์และช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการไม่หวังผลตอบแทน ควรให้อภัยต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อมีการกระทบกระทั่งกัน

3. ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) มีข้อเสนอแนะดังนี้ ประธานศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา คณะกรรมการ กลุ่มชุมชน และผู้เกี่ยวข้องทุกคน ควรรักษาระดับการให้บริการที่ดีตามหลักสังคหวัตถุธรรมนี้ไว้ และส่งเสริมสนับสนุนให้ดีขึ้น โดยควรอบรมการพูดในที่สาธารณะและการบริการแก่เจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทย ควรมีสติในการพูดกับผู้อื่น ควรพูดจากับประชาชนด้วยความสุภาพ จริงใจ และพร้อมที่จะให้บริการ ควรกล่าวคำยกย่องสรรเสริญผู้อื่นเมื่อเขาทำความดี ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

4. ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) มีข้อเสนอแนะดังนี้ ประธานศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา คณะกรรมการ กลุ่มชุมชนและผู้เกี่ยวข้องทุกคน ควรรักษาระดับการให้บริการที่ดีตามหลักสังคหวัตถุธรรมนี้ไว้ และส่งเสริมสนับสนุนให้ดีขึ้น โดย ควรจัดทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์แก่ผู้ป่วยที่ไม่มีโอกาสรักษา ควรให้บริการประชาชนโดยไม่มุ่งหวังว่าจะได้รับผลตอบแทน สิ่งของหรือคำชมเชย ควรทำงานในหน้าที่โดยมีจิตสำนึก และเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม ควรให้คำแนะนำแก่ประชาชนทั่วไปในการรักษาตนเองด้วยสมุนไพร

5. ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ) มีข้อเสนอแนะดังนี้ ประธานศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา คณะกรรมการ กลุ่มชุมชนและผู้เกี่ยวข้องทุกคน ควรรักษาระดับการให้บริการที่ดีตามหลักสังคหวัตถุธรรมนี้ไว้ และส่งเสริมสนับสนุนให้ดีขึ้น โดย ควรตั้งใจทำหน้าที่ของตนให้เต็มที่ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ควรให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่มารักษาอย่างเท่าเทียมกัน และเป็นธรรม ควรปฏิบัติหน้าที่โดยไม่แสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น ควรกระทำตนสม่าเสมอในการดูแลผู้มาใช้บริการและเพื่อนร่วมงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการอธิบายความรู้เรื่องการรักษาโรคที่ถูกต้องแก่ประชาชนของแพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการกล่าวคำสุภาพเป็นไปเพื่อให้เกิดความสามัคคีของแพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. ควรศึกษาความมีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนของแพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
4. ควรศึกษาพฤติกรรมในการให้บริการแพทย์แผนไทยแก่ประชาชนด้วยความมุ่งมั่นเสียสละของแพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

บรรณานุกรม

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พ.ศ. 2539. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(1) หนังสือ :

กุลธน ธนาพงศ์ธร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล ประโยชน์และการบริการในสาขาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.

คณะกรรมการพัฒนามาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ. มาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐพุทธศักราช 2551. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2551.

จรัส สุวรรณมาลา. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ. เอกสารวิชาการปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ, 2539.

ชมรมพุทธศาสตร์ 9 สถาบัน. มงคลชีวิต. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์นิวไวด์เด็ก, 2528.

ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : ทิปป์ พอยท์, 2544.

ทองหล่อ วงศ์ธรรมมา. ปรัชญา 201 พุทธศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ไอ.เอส.พรีนติ้งเฮาส์, 2538.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. วิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์พรีนซ์, 2550.

นพมาศ ธีรเวคิน. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

นวม สงวนทรัพย์. สารัตถจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : โอเอส พรีนติ้งเฮ้าส์, 2535.

บุญชม ศรีสะอาด. วิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์, 2545.

บุญมี แทนแก้ว, ผศ.. จริยศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรีนติ้งเฮาส์, 2539.

บุญสิริ ชวลิตอำรง. ธรรมโอสถ. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, 2529.

ปรัชญา เวสารัชช์. การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : สำนักนายกรัฐมนตรี, 2540.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทศนคติ : การวัดความเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

ประสาธ หลักศิลา. สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ก้าวหน้า, 2511.

ประเสริฐ แย้มกลิ่นทุ่ง. พฤติกรรมร่วมและชุมชน. กรุงเทพมหานคร : สภาวิจัยแห่งชาติ, 2509.

ปิ่น มุทุกันต์, พันเอก. แนวสอนธรรมตามหลักสูตรนักรัตนตรี. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539.

- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. **การวัดทัศนคติ**. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2531.
- พระภิกษุญาณ (จ๋านงค์ ชูตินธโร). **พระวิชาศาสนา**. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2502.
- พระเทพบัณฑิต. **ธรรมะประมวลพุทธธรรมที่สำคัญ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธนัชชการพิมพ์, 2543.
- พระเทพวราวุฒิ (ป.อ. ปยุตโต). **ธรรมบุญชีวิต**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศรีอนันต์, 2535.
- พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช). **พจนานุกรมเพื่อการศึกษาพุทธศาสน์ ชุดคำวิด**. กรุงเทพมหานคร : วัดราชโอรสาราม, 2548.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). **คุณธรรมจริยธรรมสำหรับเด็กและเยาวชนรุ่นใหม่**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย, 2528.
- _____. **พุทธธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย, 2541.
- _____. **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2544.
- พระมหาปริตตา ขนดีโสภโณ, ดร. **จิตวิทยาความเป็นครู (Teacher's Psychology)**. นครศรีธรรมราช : หจก. กรีนโซน อินเตอร์ 2001, 2554.
- พระราชสุทธิญาณมงคล (จรัญ ฐิติธมโม). **พุทธโถโลยีเรื่องหลักธรรมกับความเปลี่ยนแปลงของชีวิต**. กรุงเทพมหานคร : อรุณกิจก้าวหน้า, 2542.
- พระยาอนุমানราชธน. **ชาติ ศาสนา วัฒนธรรม**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณาคาร, 2519.
- พระอริยคุณาธาร. **จตุรัสธรรม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุรวัดน์, 2541.
- พุทธทาสภิกขุ. **ความแตกต่างระหว่างศีลธรรมกับศาสนา**. นนทบุรี : โรงพิมพ์เอกรินทร์, 2514.
- โยธิน ศันสนยุท. **จิตวิทยาสังคม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ส่งเสริมวิชาการ, 2544.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา พ.ศ. 2524**. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2524.
- _____. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์, 2546.
- รุจิรี ภู่อสาระ. **แบบเรียนแนวหน้าชุดพัฒนากระบวนการสร้างนิสัย**. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2541.
- วาริญา ภวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม. **จิตวิทยาพุทธศาสนา**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชีวาภิวัฒน์, 2541.
- วศิน อินทสระ. **จริยศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณาคาร, 2518.
- ศักดิ์ สุนทรเสถียร. **เจตคติ**. กรุงเทพมหานคร : ดี.ดี.บุ๊คส์สโตร์, 2531.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **กลยุทธ์การตลาด**. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา, 2534.
- ส่งศรี ชมภูวงศ์, ผศ. (พิเศษ) ดร. **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช, 2554.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณและคณะ. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, 2522.
- _____. **ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต, 2539.

- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2539.
- สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม. **จิตวิทยาศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : หมวดวิชาการศึกษาศึกษาวิทยาลัยครูจันทร์เกษม, 2518.
- _____ . **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2524.
- สุชีพ ปุญญานุภาพ. **พระไตรปิฎกฉบับประชาชน**. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาภูมิภวราชาวิทยาลัย, 2535.
- สุดชญา สุทธิศร. **วิถีธรรมวิถีไทย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ส่งเสริมวิชาการ, 2545.
- เสรี วงศ์มณฑา. **ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2536.
- แสง จันทรงาม. **วิธีสอนของพระพุทธเจ้า**. กรุงเทพมหานคร : กมลการพิมพ์, 2526.
- ไสว มาลาทอง. **คู่มือการศึกษาจริยธรรม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, 2542.
- หลวงพ่อดิเรก จิตตสุโข. **ธรรมประมวลพุทธธรรมที่สำคัญ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ โอ. เอส. พรินต์ติ้งเฮาส์, 2538.
- หลวงพ่อดิเรก จิตตสุโข. **ธรรมะประมวลพุทธธรรมที่สำคัญ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธนซังการพิมพ์, 2543.
- อาภรณ์ เชื้อประไพศิลป์. **แนวความคิดการพยาบาลแบบองค์รวม**. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2543.
- อำนวยการ ทะพิงค์แก และชยันต์ วรรณะภูติ. **จริยธรรมในทัศนะของนักศึกษา**. รายงานสัมมนาจริยธรรมในสังคมปัจจุบัน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมการศาสนา, 2527.
- อุทัย หิรัญโต. **สังคมวิทยาประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2519.
- (2) วิทยานิพนธ์ :**
- กัญญาวีร์ ละอองแก้ว. “การปฏิบัติตนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 2554.
- ณัฐวีร์ภัทร์ ถิ่นมีผล. “ทัศนะของนักทอ่งเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสังคหวัตถุ 4”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 2552.
- พิทยา สุรินตะ. “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจรถไฟพวงค์ แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 2553.
- มณีนุช ไพโรดี. “การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (P.C.S.)”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 2552.

- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สำนักงานประกันสังคม”. **รายงานการวิจัย**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันเทคโนโลยีสังคมเกริก, 2535.
- สมศักดิ์ เรือนแก้ว. “การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของสมาชิกอาสาสมัครกู้ภัย ของมูลนิธิใต้เต็กเซียงตั่ง ในเขตอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”. **สารนิพนธ์ ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2552.
- สมหมาย บัวจันทร์. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธ ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2551.
- สุदारตน์ ชนะวัฒน์ปัญญา. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2533.
- สุภาพร คำหมื่น. “คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2”. **การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- เสกสรร วัฒนพงษ์. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในพื้นที่ทางหลวง หมายเลข 34 บางนา-บางปะกง”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2539.
- โสภณ พิงไชย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนของตำรวจภูธร : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก, 2537.
- โสภณ สวาขาท. “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ 4”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2552.

(3) อินเทอร์เน็ต :

สมุนไพรดอทคอม. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.samunpri.com>, [22 กันยายน 2555].

(4) เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์ :

อมรา ผูกบุญเขต. การบริการ. เอกสารประกอบการบรรยายสำหรับนักศึกษาามิเอ็มปีเอรุ่น1/2539. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2539.



ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. พระครูสิทธิธรรมาภีรัต, ผศ.ดร.

ศน.ม. (พุทธศาสตร์)
 ศน.ด. (พุทธศาสนศึกษา)
 อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

2. ผศ. (พิเศษ) ดร. ส่องศรี ชมภูวงศ์

คม. (วิจัยการศึกษา)
 ศน.ด. (บริหารการศึกษา)
 อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 วิทยาเขตนครศรีธรรมราช
 อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

3. นายธัชกร ศรีบุญแก้ว

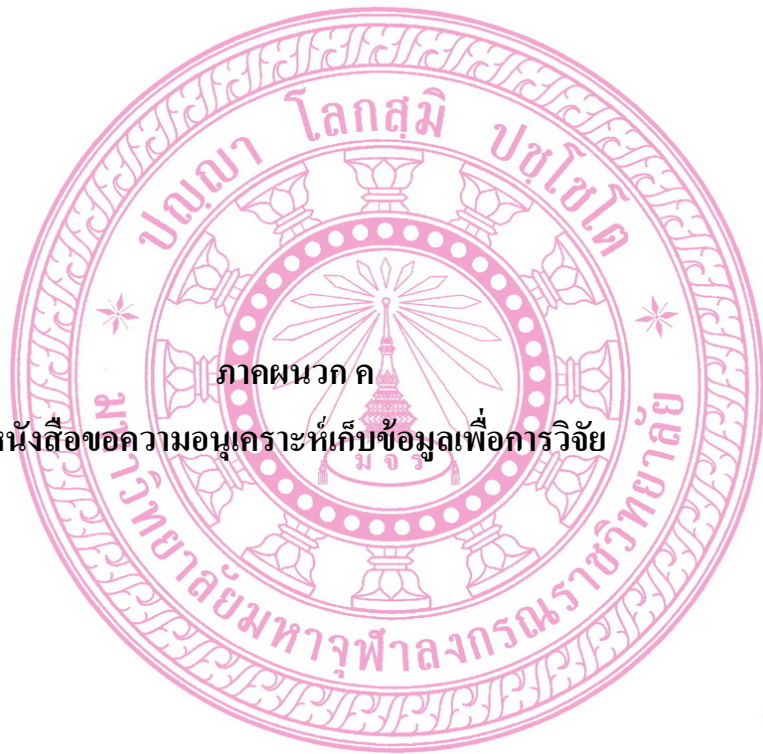
มัธยมศึกษาปีที่ 6
 ประธานศูนย์แพทย์แผนไทย จัดทำเคียน
 ตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



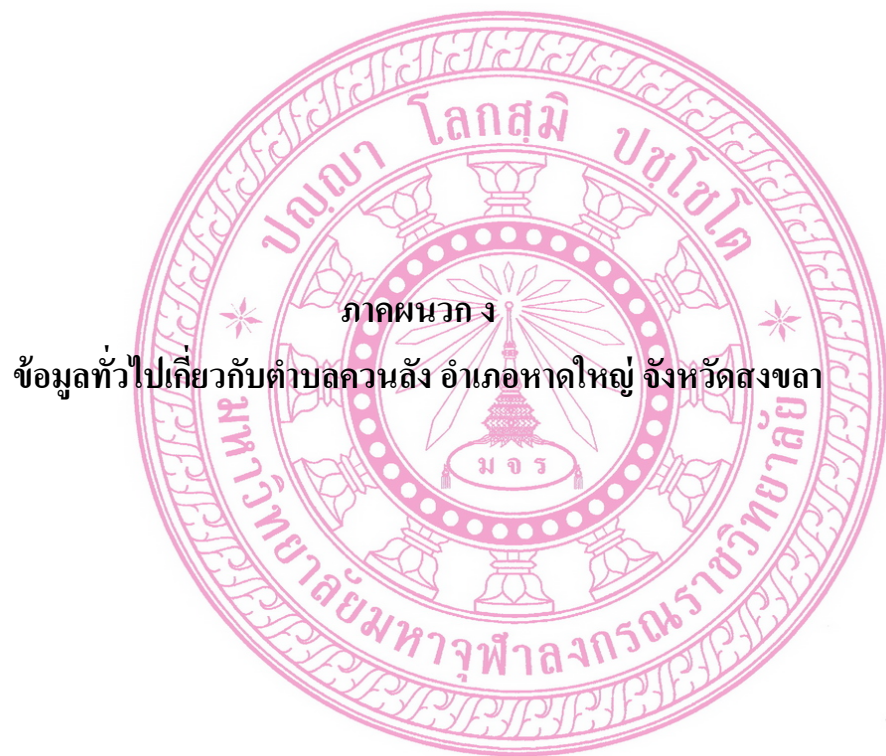
จากการหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัยโดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง
(IOC : Index of Item Objective Congruence)
จากผู้เชี่ยวชาญผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย จำนวน 3 ท่าน

ข้อคำถาม	ผลการตัดสินใจ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC	การแปล ผล
ด้านทาน (การให้)					
1. การให้บริการเป็นไปด้วยความจริงใจเพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2. การให้โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเป็นทรัพย์สินหรือ สิ่งของเพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3. การเสียสละไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยและ ประโยชน์ของตนเป็นที่ตั้งเพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4. การอธิบายความรู้เรื่องการรักษาโรคที่ถูกต้อง แก่ประชาชนอย่างไม่ปิดบังเพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5. การชวนช่วยช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล แก่ผู้เจ็บป่วยอย่างเต็มความสามารถเพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)					
6. การกล่าวถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานแก่ผู้มารับ บริการเพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
7. การกล่าวคำสุภาพเป็นไปเพื่อให้เกิดความสมาน สามัคคีเพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
8. การกล่าวคำจริง คำมีเหตุผล มีสารประโยชน์ เกื้อกูลแก่บุคคลอื่นเพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
9. การกล่าวคำสรรเสริญ ยกย่องชมเชยผู้อื่นทั้งต่อ หน้าและลับหลังเพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
10. การกล่าวคำอ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติผู้อื่น ทั้ง ต่อหน้าและลับหลังเพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
ด้านอัธยาศัยยา_ (การทำตนให้เป็นประโยชน์)					
11. ความมีจิตสาธารณะโดยให้การรักษาประชาชนไม่ เลือกว่าเป็นผู้ใดเพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

ข้อความ		ผลการตัดสินใจ				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC	การแปล ผล
12.	ความมีจิตสำนึกในการให้บริการ เอาใจใส่ ทุ่มเทสติปัญญา ความรู้กับงานอย่างเต็ม ความสามารถเพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
13.	การช่วยเหลือผู้ที่เจ็บป่วยทันทีโดยไม่ลังเล เพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
14.	การให้บริการแพทย์แผนไทยแก่ประชาชน โดย ไม่มุ่งหวังว่าจะได้รับประโยชน์ตอบแทน สิ่งของ หรือค่าชมเชยเพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
15.	การปฏิบัติตนเป็นผู้ให้บริการรักษาพยาบาล อย่างเต็มความสามารถ รวดเร็ว และถูกต้อง เพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
16.	ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) การวางตนได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานใน หน้าที่ให้บริการแพทย์แผนไทยเพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
17.	การปฏิบัติตนเสมอต้น เสมอปลาย ให้ความเสมอ ภาคต่อประชาชนผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย เพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
18.	การไม่เลือกปฏิบัติโดยอาศัย ความรัก ชอบ ชัง โกรธ กลัว โลก และหลงเป็นเหตุในการ ให้บริการแพทย์แผนไทยเพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
19.	การประพฤติตนเป็นผู้ซื่อตรงต่อหน้าที่ และ อุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอต้น เสมอปลายเพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
20.	การให้บริการแพทย์แผนไทยแก่ประชาชนด้วย ความมุ่งมั่นเสียสละเพียงใด	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง



ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



ภาคผนวก ง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตำบลควนลัง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสงขลา

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับ ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

เดิมเป็นชุมชนบ้านหน้าควนลัง ม.1 ต.ควนลัง อ.หาดใหญ่ เมื่อมีการปกครองรูปเทศบาล ตำบล ได้แบ่ง ม.1 ต.ควนลัง ออกเป็นชุมชนทั้งหมด 8 ชุมชน เรียกตามสภาพภูมิศาสตร์ ได้แก่ 1. ชุมชนต้นโพธิ์ (มีต้นโพธิ์ หลายต้น) 2. ชุมชนปลักว้า (มีหนองน้ำต้นหว้า) 3. ชุมชนประสานมิตร (เรียกตามถนนซอยประชาชนตั้งเรือน ตามแนวถนน) 4. ชุมชนบ้านหน้าควน (ตั้งเดิมเป็นที่ราบเนินควนลัง) 5. ชุมชนควนสันติ (เป็นพื้นที่ควน น้ำไม่ท่วม) 6. ชุมชนแม่ล้ง 7. ชุมชนพรุฒิมพลี 8. ชุมชนโนสวน

ประวัติความเป็นมา

ตามตำนานเล่าต่อกันมาว่า มีควน (เนินดินสูง) อยู่ 1 ลูก ยาวประมาณ 3,500 เมตร กว้างสุดประมาณ 1,500 เมตร เมื่อสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 เกิดขึ้น เดิมตำบลควนลัง ชื่อ “บ้านควนลัง” เนื่องจากเป็นที่เก็บเสบียงอาหาร อาวุธ และอื่น ๆ ในคลัง ต่อมาก็เรียกเพี้ยนเป็นควนลังจนถึงปัจจุบัน

ควนแห่งนี้ตามผู้เฒ่าเล่ากันต่อมามีสัตว์ร้ายมากมาย โดยเฉพาะเสือ จึงไม่ค่อยมีใครกล้าเดินผ่าน หรือหาของป่าเป็นควนที่มีดินอุดมสมบูรณ์ลักษณะดินควนนี้ ชาวบ้านเรียกว่า “ดินสีดอกบวบ” เป็นดินที่มีคุณภาพดีมาก ๆ เพราะเหตุนี้เองทำให้ดินควนลูกนี้มีต้นไม้สูงใหญ่ ขนาด 4-5 คนโอบ จึงเป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ร้ายนานาชนิด ที่มากที่สุดคือ เสือ และบอย ครั้งที่ชาวบ้านเห็นเสือออกมา ล่าวัว ควายริมทุ่ง หรือเข้าไปอาละวาดในหมู่บ้าน และต่อมาชาวบ้านละแวกใกล้เคียงนั้นได้ถาง ป่าโค่นต้นไม้เพื่อแปรสภาพเป็นที่ทำกิน โดยการทำไร่ ทำสวนยางบ้าง สวนผลไม้บ้าง เมื่อชาวบ้านถางโค่นต้นไม้แล้ว เข้า จัดการเผาไม้เหล่านั้น จนหมดสิ้น แล้วทำการหว่านข้าว (ปลูกข้าวไร่) ส่วนมากเขาจะปลูกข้าวพะยอม ซึ่งเป็นข้าวไร่ที่มีกลิ่นหอม นุ่มรับประทาน และข้าวเหนียว โดยเฉพาะข้าวเหนียวดำ เมื่อหว่านข้าวแล้ว ต่อมาข้าวจะออกรวง เมื่อข้าวออกรวงก่อนที่ข้าวจะสุก (รวงแก่) ชาวบ้านจะทำหุ่นไล่กา ไล่กา ซึ่งเฉพาะบริเวณนี้มีนกมากพันธุ์ หลายชนิด และนกนี้จะกินข้าว ทำลายข้าวโดยการลงไปกินเป็นฝูง ๆ นับพันตัว

จากการทำหุ่นไล่กา ไล่กาตัวเอง จึงทำให้เกิดมีตำนานทวดลัง (ตาลัง) ขึ้น และเป็นที่มาของชื่อตำบลควนลังจนปัจจุบัน ความเป็นมาดังนี้ มีผู้เฒ่าผู้หนึ่งมาจากไหนชื่ออะไรไม่ปรากฏเข้าใจกันว่าเป็นตาหมอเฒ่าได้ใช้หว่านลูกเป็นรูปหุ่นซึ่งมีรูปหนึ่ง หว่านที่ใช้เป็น หว่านยัง (ชื่อหว่านชนิดหนึ่ง) ซึ่งสมัยนั้นหาได้บนควนแห่งนี้เมื่อลูกเป็นรูปหุ่น แล้วทำพิธีปลุกเสก และบรรจุปลอทตะกรุดไว้ภายในแล้วนำไปปักไว้ในไร่ข้าวเพื่อได้คู่ และรักษาต้นข้าว และไร่ของชาวบ้านในบริเวณบนควนแห่งนี้

ต่อมาหุ่นนี้ได้กลายเป็นหุ่นศักดิ์สิทธิ์ ชาวบ้านจึงเรียกว่า “ทวดลัง” (ตาลัง) เชื่อกันว่าทวดลังนี้จะปกป้องคุ้มครองชาวบ้าน ตำบลควนลัง และใกล้เคียง และเป็นที่เคารพกราบไหว้ของชาวควนลังถ้าใครบนบานทำก็รับช่วยเหลือให้สมความปรารถนา ปัจจุบันนี้มีหลักทวดลังอยู่เป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์และจัดงานสมโภชทุกปี เพื่อเป็นสิริมงคลของชาวควนลัง ด้วยตำนานความเป็นมาตัวเอง เป็นที่มาของตำบลควนลัง

สถานที่ตั้งของหลักทวดลัง ตั้งอยู่ระหว่างถนนสนามบิน กับคลองตำมีถนนสายเสี่ยงเมื่อผ่านและอยู่ใกล้กับบริษัทไฮแคร์อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด

เทศบาลเมืองควนลัง ได้รับการยกฐานะ จากองค์การบริหารส่วนตำบลควนลัง ขึ้นเป็นเทศบาลตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง เทศบาลตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พ.ศ. 2546

โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 120 ตอนที่ 69 ก วันที่ 18 กรกฎาคม 2546 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 กรกฎาคม 2546 และเปลี่ยนแปลงฐานะจากเทศบาลตำบลเป็นเทศบาลเมือง เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2550 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง เปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นเทศบาลเมืองควนลัง ประกาศ ณ วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2550

ที่ตั้ง

ตำบลควนลัง เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอลาดใหญ่ อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอลาดใหญ่ประมาณ 2 กิโลเมตร เนื้อที่ เทศบาลเมืองควนลัง มีพื้นที่ประมาณ 66.76 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 41,725 ไร่

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อบต.ฉลุง อำเภอลาดใหญ่ ทต.ท่าช้าง อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา
 ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ทน.หาดใหญ่ ทม.คอหงส์ ทม.บ้านพรุ อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ทิศใต้ ติดต่อกับอบต.ทุ่งลาน อบต.โคกม่วง อบต.คลองหลา อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับท.ม.ทุ่งตำเสา อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ภูมิประเทศ

ตำบลควนลังมีลักษณะเป็นที่สูง ซึ่งจะพบที่ราบสูงบริเวณทางด้านทิศใต้ของตำบลและค่อย ๆ ลาดต่ำไปทางทิศเหนือ และมีลำคลองที่สำคัญ ได้แก่ คลองวาด คลองต่ำ คลองนนท์ และคลองสอ สภาพภูมิอากาศมีทั้งฤดูร้อน และฤดูฝน โดยฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนพฤษภาคม ส่วนฤดูฝนเริ่มตั้งแต่ เดือนมิถุนายน ถึง เดือนธันวาคม

เศรษฐกิจ

อาชีพเกษตรกรรมมีทั้งการปลูกและการเลี้ยงสัตว์ ชนิดของการกสิกรรมได้แก่ การปลูกข้าวการทำสวนยางพารา การทำ สวนส้มโอ สวนมะพร้าว สวนทุเรียน และการปลูกผักสวนครัว ผลผลิตที่สำคัญและมีชื่อเสียงได้แก่ ส้มโอหอมควนลัง กัลฉ่าย หอม ส้มเข่ง มะพร้าวน้ำหอม ส่วนการเลี้ยงสัตว์ส่วนใหญ่จะเป็นการเลี้ยงสัตว์แบบปล่อยให้หาอาหารตามธรรมชาติใน บริเวณที่ไม่มากนัก ซึ่งเลี้ยงไว้ใช้งานบริโภคและจำหน่ายในบางส่วน ได้แก่ สุกร เป็ด และไก่ รองลงมา ได้แก่ รั้งจ่างทั่วไป ได้แก่ ค้าขาย งานบริการ และรับราชการ

สังคม, การศึกษา

เทศบาลเมืองควนลังมีสถานศึกษาระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาที่อยู่ในเขตพื้นที่จำนวน 8 แห่ง ดังนี้

- โรงเรียนหาดใหญ่รัฐประชาสรรค์
- โรงเรียนวัดควนลังมิตรภาพที่ 11
- โรงเรียนบ้านบางแพบ
- โรงเรียนวัดม่วงค่อม
- โรงเรียนบ้านวังหรั่ง (ประสิทธิ์อุปถัมภ์)
- โรงเรียนบ้านหน้าควนลัง
- โรงเรียนบ้านบึงพิชัย (ทับทองอุทิศจิตโต)
- โรงเรียนท่าใหญ่วิทยา

ศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัด 6 แห่ง สำนักสงฆ์ 2 แห่ง มัสยิด/บาหลี 6 แห่ง และศาลเจ้า 1 แห่ง

สาธารณสุข

เทศบาลเมืองควนลังมีสถานอนามัยประจำตำบล 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่ หมู่ 4 บ้านวังหวัง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เทศบาลเมืองควนลังมีสายตรวจ (ตำรวจชุมชน) จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ ณ สำนักงาน

การคมนาคม

ทางรถยนต์ เทศบาลเมืองควนลังมีเส้นทางคมนาคม ทั้งทางหลวงแผ่นดินและทางหลวงจังหวัด เชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน ระหว่างอำเภอ ทางหลวงแผ่นดินที่สำคัญ ได้แก่

- ถนนเพชรเกษม (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4) ซึ่งเชื่อมการคมนาคมระหว่างอำเภอหาดใหญ่ผ่านตำบลควนลัง ตำบลทุ่งตำเสา กับอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสงขลา

- ถนนทางหลวงจังหวัดหมายเลข 4135 เชื่อมการคมนาคมระหว่างทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ผ่านตำบลควนลัง ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ตำบลทุ่งตำเสา

- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 43 เชื่อมการคมนาคมระหว่างทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ผ่านตำบลควนลัง อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา

นอกจากนี้ยังมีถนนสัญจรภายในหมู่บ้าน ประกอบด้วย ถนนลาดยาง รพช.เชื่อมหมู่ที่ 1 ตำบลควนลัง - ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 43 ถนน รพช.สาย 11034 ผ่านตำบลควนลัง ตำบลทุ่งตำเสา เชื่อมทางหลวงจังหวัดหมายเลข 4135 และถนนลาดยางเคปซีล เชื่อมระหว่างหมู่บ้านต่าง ๆ และทางหลวงแผ่นดิน จำนวน 106 สาย ประมาณการความยาว 98.551 กิโลเมตร ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก เชื่อมระหว่างหมู่บ้านต่าง ๆ และทางหลวงแผ่นดิน จำนวน 146 สาย ประมาณการความยาว 51.620 กิโลเมตร และ ถนนลูกรัง เชื่อมระหว่างหมู่บ้านต่าง ๆ และทางหลวงแผ่นดิน จำนวน 174 สาย ประมาณการความยาว 137.071 กิโลเมตร

ทางรถไฟ

การคมนาคมทางรถไฟเพื่อมายังพื้นที่เทศบาลเมืองควนลัง สามารถใช้บริการได้จากการรถไฟแห่งประเทศไทย มาลงที่สถานีชุมทางหาดใหญ่ ซึ่งเป็นชุมทางที่สำคัญของภาคใต้มีขบวนรถไฟวิ่งผ่านบริการแก่ผู้โดยสารหลายขบวน ขบวนรถไฟที่สำคัญได้แก่รถด่วนยะลา-กรุงเทพฯ สุโขทัย-กรุงเทพฯ รถดีเซลรางยะลา-กรุงเทพฯ บัตเตอร์เวิร์ด-กรุงเทพฯ เป็นต้น

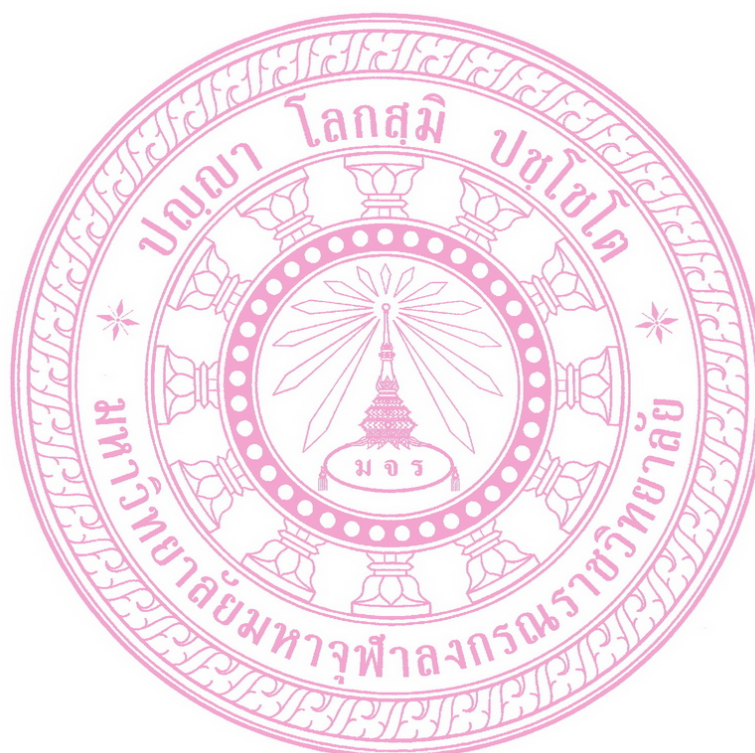
ทางอากาศ

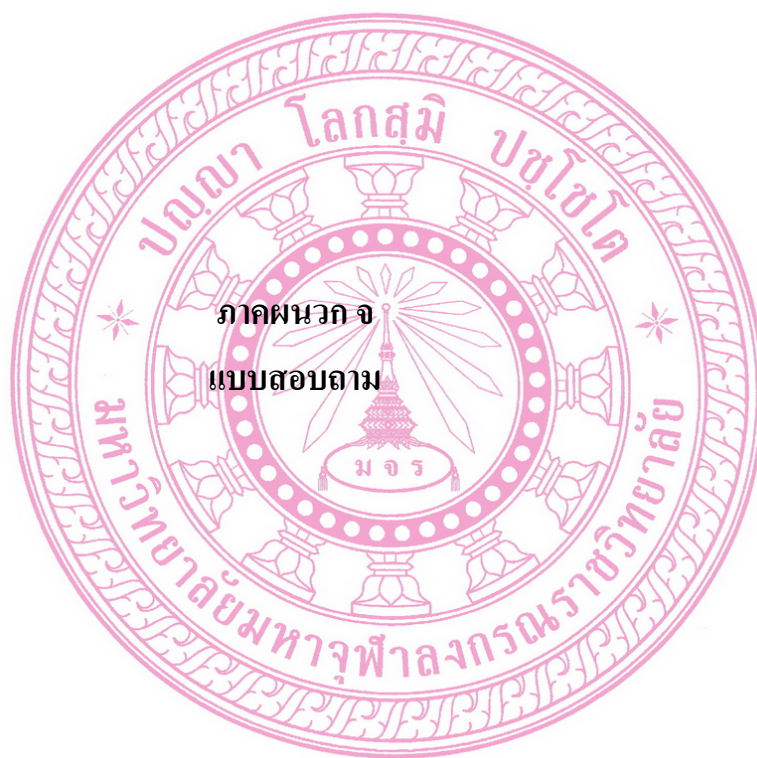
สนามบินใกล้เคียงพื้นที่เทศบาลเมืองควนลัง คือ สนามบินนานาชาติหาดใหญ่ เป็นสนามบินนานาชาติที่สำคัญ ที่เป็นศูนย์กลางของภูมิภาค โดยมีเที่ยวบินสายการบินแห่งชาติ (การบินไทย) และสายการบินต่างประเทศ เชื่อมโยงกับกรุงเทพมหานคร ภูเก็ต กัวลาลัมเปอร์ และสิงคโปร์

การชลประทาน/แหล่งน้ำ

เทศบาลเมืองควนลังมีแหล่งน้ำที่สำคัญ ได้แก่ คลอง จำนวน 5 สาย คือ คลองอู้อะเถาะ คลองสอ คลองตำ คลองนนท์ และคลองวาด มีห้วย/หนอง/บึง จำนวน 72 แห่ง ที่สำคัญ ได้แก่ บึงมาบบัว บึงหนองหว้า บึงพิชัย หนองยาว และพรุจูด ซึ่งเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ปลาและเป็น

แหล่งอาหารที่สำคัญของประชาชนนอกจากนี้ยังมีคลองชลประทาน จำนวน 2 แห่ง ฝายต้นน้ำลำธาร (ฝายแม่ัว) จำนวน 3 แห่ง บ่อบาดาลสาธารณะ จำนวน 4 แห่ง และบ่อน้ำตื้น จำนวน 600 แห่ง





ภาคผนวก จ

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ**
ศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัด
สงขลา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย เพื่อเป็นแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ต่อไป

2. แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้
 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

เจริญพรขอบคุณ

พระปลัดเสน จิณณसारโ (ชุมมิ่ง)

นิสิตปริญญาโท

สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่อง หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ลงช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

อายุต่ำกว่า 30 ปี

อายุ 30 - 40 ปี

อายุ 41 - 50 ปี

อายุ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี/สูงกว่า

4. อาชีพ

เกษตรกรรม/รับจ้าง

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

อาชีพอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท

รายได้ 5,000 -10,000 บาท

รายได้ 10,001 -15,000 บาท

รายได้ 15,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด 4 ของศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ด้านทาน (การให้) การให้บริการเป็นไปด้วยความจริงใจเพียงใด					
2.	การให้โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเป็นทรัพย์สินหรือสิ่งของเพียงใด					
3.	การเสียสละไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยและประโยชน์ของตนเป็นที่ตั้งเพียงใด					
4.	การอธิบายความรู้เรื่องการรักษาโรคที่ถูกต้องแก่ประชาชนอย่างไม่ปิดบังเพียงใด					
5.	การชวนช่วยช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้เจ็บป่วยอย่างเต็มความสามารถเพียงใด					
6.	ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน) การกล่าวถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานแก่ผู้มารับบริการเพียงใด					
7.	การกล่าวคำสุภาพเป็นไปเพื่อให้เกิดความสามัคคีเพียงใด					
8.	การกล่าวคำจริง คำมีเหตุผล มีสารประโยชน์แก่บุคคลอื่นเพียงใด					
9.	การกล่าวคำสรรเสริญ ยกย่องชมเชยผู้อื่นทั้งต่อหน้าและลับหลังเพียงใด					
10.	การกล่าวคำอ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติผู้อื่น ทั้งต่อหน้าและลับหลังเพียงใด					
11.	ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์) ความมีจิตสาธารณะโดยให้การรักษาประชาชนไม่เลือกว่าเป็นผู้ใดเพียงใด					

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12.	ความมีจิตสำนึกในการให้บริการ เอาใจใส่ ทุ่มเท สติปัญญา ความรู้กับงานอย่างเต็มความสามารถ เพียงใด					
13.	การช่วยเหลือผู้ที่เจ็บป่วยทันทีโดยไม่ลังงาคาย เพียงใด					
14.	การให้บริการแพทย์แผนไทยแก่ประชาชน โดยไม่ มุ่งหวังว่าจะได้รับประโยชน์ตอบแทน สิ่งของ หรือ ค่าชมเชยเพียงใด					
15.	การปฏิบัติตนเป็นผู้ให้บริการรักษาพยาบาล อย่างเต็ม ความสามารถ รวดเร็ว และถูกต้องเพียงใด					
16.	ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่าเสมอ) การวางตนได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ให้บริการแพทย์แผนไทยเพียงใด					
17.	การปฏิบัติตนเสมอต้น เสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ต่อประชาชนผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยเพียงใด					
18.	การไม่เลือกปฏิบัติโดยอาศัย ความรัก ชอบ ชัง โกรธ กลัว โลก และหลงเป็นเหตุในการให้บริการแพทย์ แผนไทยเพียงใด					
19.	การประพฤติตนเป็นผู้ซื่อตรงต่อหน้าที่ และอุทิศ เวลาในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอต้น เสมอปลาย เพียงใด					
20.	การให้บริการแพทย์แผนไทยแก่ประชาชนด้วยความ มุ่งมั่นเสียสละเพียงใด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ
ศูนย์แพทย์แผนไทย วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

แนวทางส่งเสริม	
1. ด้านทาน (การให้)	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาอ่อนหวาน)	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
3. ด้านอัตถจริยา (การทำตนให้เป็นประโยชน์)	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
4. ด้านสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ)	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล : พระปลัดเสน จินณสาโร (ชุมมิ่ง)
 วัน/เดือน/ปีเกิด : วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2482
 สถานที่เกิด : บ้านเลขที่ 43 หมู่ที่ 2 ตำบลป่าชิง อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน : วัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกาญใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประวัติการศึกษา

: พ.ศ. 2554 ปริญญาตรี พธ.บ. พุทธศาสตรบัณฑิต (พุทธศาสนา)
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 พ.ศ. 2525 นักรธรรมเอก

ประสบการณ์ทำงาน

: เจ้าอาวาสวัดท่าเคียน ตำบลควนลัง อำเภอกาญใหญ่ จังหวัดสงขลา
 พระธรรมทูต จังหวัดสงขลา
 ครูพระสอนศีลธรรมในโรงเรียน

