

การพัฒนาคุณภาพการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส โดยการมีส่วนร่วม ของผู้รับบริการ โรงพยาบาลลำพูน

ชนิษฐา สุขเสริม บธ.ม.¹

รับบทความ: 23 ธันวาคม 2568

ปรับแก้บทความ: 10 มีนาคม 2569

ตอบรับบทความ: 19 มีนาคม 2569

บทคัดย่อ

- บทนำ:** การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินคุณภาพบริการโรงพยาบาลมีความสำคัญ เพราะทำให้โรงพยาบาลได้ข้อมูลสะท้อนจากผู้รับบริการโดยตรง นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง
- วัตถุประสงค์:** เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการตามนโยบาย ITA (Integrity and Transparency Assessment) ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส โดยการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ โรงพยาบาลลำพูน
- วิธีการศึกษา:** การวิจัยแบบผสมผสานเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ คณะกรรมการ ITA จำนวน 10 คน และประชาชน จำนวน 400 คน เครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม สำหรับผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
- ผลการศึกษา:** ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิผลการให้บริการตามนโยบาย ITA มีการดำเนินงานด้านความโปร่งใส ด้านความรับผิดชอบ และการทุจริตคอร์รัปชันอยู่ในระดับสูง และประสิทธิภาพการให้บริการตามนโยบาย ITA อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$, $SD=0.46$) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการพบว่า การมีส่วนร่วมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.97$, $SD=0.24$) และการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($r=0.431$, $p<0.001$)
- สรุป:** การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นสิ่งสะท้อนต่อคุณภาพการให้บริการตามนโยบาย ITA จึงจำเป็นต้องที่โรงพยาบาล ต้องมีการพัฒนารูปแบบและกลไกต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง
- คำสำคัญ:** การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส, การมีส่วนร่วมของประชาชน, การพัฒนาคุณภาพ

¹กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลลำพูน

The Quality Development of Integrity and Transparency Assessment Through the Participation of Service Recipients at Lamphun Hospital

Khanitha Sukserm M.B.A.¹

Received: December 23, 2025

Revised: March 10, 2026

Accepted: March 19, 2026

Abstract

Background: Participation in evaluating the quality of hospital services is important because it provides hospitals with direct feedback from patients, leading to continuous improvement in service quality.

Objective: This study aims to investigate the effectiveness of service delivery under the ITA policy (Integrity and Transparency Assessment), examine the level of service user participation, and explore approaches to improving the quality of integrity and transparency assessments through service user involvement at Lamphun Hospital.

Study design: Mixed-methods research with qualitative and quantitative. The sample group consisted of 10 members of the ITA committee and 400 members of the public. The research tools included interviews and questionnaires with service users. Data analysis was performed using content analysis. Descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics include Pearson correlation coefficient.

Results: The study found that the effectiveness of service delivery under the ITA policy showed a high level of transparency, accountability, and anti-corruption measures, and the efficiency of service delivery under the ITA policy was at a high level ($\bar{X}=3.56$, $SD=0.46$). Regarding service user participation, the overall level of participation was found to be moderate ($\bar{X}=2.97$, $SD=0.24$) and public participation was correlated with service effectiveness at a moderate level ($r=0.431$, $p<0.001$).

Conclusions: Participation reflects the quality of service in accordance with the ITA policy and leads to continuous service improvement.

Keywords: Integrity and Transparency Assessment, Participation, Quality Development

¹General Administration Department, Lamphun Hospital

บทนำ

นโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency Assessment: ITA) คือ เครื่องมือเชิงบวกสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) พัฒนาขึ้นเพื่อยกระดับธรรมาภิบาลหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ โดยมุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูล ลดการทุจริต ปรับปรุงการบริการ และสร้างวัฒนธรรมความซื่อสัตย์ ตามมติของคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2559 เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พุทธศักราช 2559–2560 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เสนอ และปัจจุบันได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 4 (พ.ศ. 2566-2570) ซึ่งถือเป็นการยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ให้เป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการโดยมีกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานหลัก คือ พัฒนากลไกและกระบวนการป้องกันให้มีประสิทธิภาพเท่าทันการทุจริตที่เปลี่ยนแปลงไปใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการลดปัญหาการทุจริต เช่น ระบบประเมินความเสี่ยง การวิเคราะห์ข้อมูล และเครื่องมือตรวจสอบ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน พัฒนาระบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) เพื่อเชื่อมโยงกับการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI) พัฒนาสมรรถนะและองค์ความรู้ของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐให้มีความเชี่ยวชาญด้านการป้องกันการทุจริต นอกจากนี้มีตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ ที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของประชาชนการลดลงของการร้องเรียน เกิดความสำเร็จของผลการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในหน่วยงาน และมีคะแนนการประเมินคุณธรรม

และความโปร่งใส (ITA) ของหน่วยงานสูงขึ้น และคะแนน CPI ที่สูงขึ้น⁽¹⁾

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินเชิงบวก ที่ครอบคลุมการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐในทุกมิติ ตั้งแต่การบริหารงานของผู้บริหารและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ตลอดจนประเมินระบบงาน โดยเฉพาะกระบวนการเปิดเผยข้อมูล กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความโปร่งใส รวมถึงขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีมาตรฐานและมีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติตลอดจนมีคุณลักษณะที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล รวมไปถึงการประเมินวัฒนธรรมในหน่วยงานที่มุ่งเน้นการสร้างเสริมวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริต และประเมินแนวทางในการป้องกันการทุจริตและการป้องกันการปฏิบัติงานที่อาจจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน ตลอดจนประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมที่สะท้อนได้จากการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ซึ่งล้วนแต่มีความสำคัญและสามารถสะท้อนให้เห็นถึงคุณลักษณะที่ดีในการดำเนินงานที่มีคุณธรรมและมีธรรมาภิบาล ที่หน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงจะต้องมีและยึดถือปฏิบัติได้เป็นอย่างดี⁽²⁾ ด้านการขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรการ 3 ป. 1 ค. (ปลูก/ปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้แผนงานยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (ด้านสาธารณสุข) ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 4 (พ.ศ. 2566-2570)

และแผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กระทรวงสาธารณสุขระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566–2570) ที่มุ่งผลักดันให้หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หรือผู้บังคับบัญชา มีมาตรการเสริมสร้าง วัฒนธรรมองค์กรในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบและเป็นตัวอย่างในการบริหารงานด้วย ความซื่อตรงและรับผิดชอบ กรณีปล่อยปละละเลย ไม่ดำเนินการให้ถือเป็นความผิดวินัยหรือความผิดทางอาญา โดยทุกหน่วยงานต้องดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน (ITA) กระทรวงสาธารณสุข จึงได้กำหนดไว้ภายใต้แผนงานยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (ด้านสาธารณสุข) ในแผนงานการพัฒนาระบบธรรมาภิบาลและคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งอยู่ในประเด็นการตรวจราชการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เป็นต้นมา และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กำหนดเป็นตัวชี้วัดที่ 54 ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA (ร้อยละ 90) แผนงานที่ 11 การพัฒนาระบบธรรมาภิบาลและองค์กรคุณภาพ มุ่งเน้นหลักการประเมินตนเอง (Self-Assessment) จากข้อเท็จจริงที่สามารถตรวจสอบได้จากเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Base Integrity and Transparency Assessment: EBIT) เป็นกลไกการขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงานและให้การบริหารราชการของ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานเป้าหมายที่เข้ารับการประเมิน ITA จำนวน 1,850 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง⁽³⁾

โรงพยาบาลลำพูน เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด ขนาด 411 เตียง จัดเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีการพัฒนา

คุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการประชาชนที่เจ็บป่วยทั้งในเขตจังหวัดลำพูนและพื้นที่รอยต่อจังหวัดใกล้เคียงโซนล้านนา 1 มีการยกระดับความเชี่ยวชาญ และพัฒนาศักยภาพการรักษาพยาบาลเฉพาะโรคเพิ่มขึ้นทุกสาขา และเป็นศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิก เพื่อตอบสนองนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) และสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล รวมถึงขานรับนโยบายในการปฏิบัติงานในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA) โดยมีการดำเนินการตรวจสอบ และประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน มาตั้งแต่ ปี 2559 โดยผลการประเมินล่าสุด ในปีงบประมาณ 2565 ถึง 2567 ได้รับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) อยู่ในระดับสูงมาก ร้อยละ 100.0, 94.12 และ 94.12 ตามลำดับ⁽⁴⁻⁶⁾ อย่างไรก็ตามการประเมิน ITA เป็นการประเมินภายในหน่วยงาน กล่าวคือ มีหน่วยงานภายในโรงพยาบาลรับผิดชอบในการดำเนินการประเมินตนเองผ่านระบบ MITAS หรือ MOPH ITA ซึ่งยังขาดการประเมินในแง่มุมมองของการมีส่วนร่วมประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินคุณภาพบริการโรงพยาบาลมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะทำให้โรงพยาบาลได้ข้อมูลสะท้อนจากผู้รับบริการโดยตรง นำไปสู่การปรับปรุงบริการให้ตรงตามความต้องการที่แท้จริง สร้างความมั่นใจให้กับสังคม และสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทั้งประชาชน ได้รับบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการ และสร้างความพึงพอใจ โรงพยาบาลมีแนวทางในการพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ และยกระดับมาตรฐานการบริการให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล ตลอดจนระบบบริการสุขภาพ

มีข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ^(7,8) ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการในหน่วยบริการภาครัฐถือว่าเป็นผู้มีส่วนสำคัญยิ่งในการให้บริการ ทั้งนี้ผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงจากการให้บริการ ผู้วิจัยในฐานะของผู้รับผิดชอบงานด้านดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA) จึงเล็งเห็นความสำคัญของการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส โดยการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ โรงพยาบาลลำพูน ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพ และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส โรงพยาบาลลำพูนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์และวิธีการ

การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1) คณะกรรมการ ITA โรงพยาบาลลำพูน ปีงบประมาณ 2568 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กับคณะกรรมการฝ่ายอำนวยการ จำนวน 5 คน และคณะทำงาน จำนวน 5 คน 2) ประชาชนผู้เข้ารับบริการ สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับผู้รับบริการโรงพยาบาลลำพูน ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2568 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2568 การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการของ Taro Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 5%⁽⁹⁾ ได้กลุ่มตัวอย่าง 399.7 คน ผู้วิจัยปรับเป็นจำนวน 400 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามเกณฑ์การคัดเลือก ได้แก่ 1) อายุมากกว่า 18 ปี ขึ้นไป 2) สามารถอ่าน และสื่อสารด้วยภาษาไทยได้ 3) ความยินดีเข้าร่วมการวิจัย เกณฑ์การคัดออก ได้แก่ 1) ผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินที่

ต้องเข้ารับการรักษาเร่งด่วน และ 2) ผู้ป่วยที่ต้องได้รับการส่งต่อเพื่อไปรักษาโรงพยาบาลเฉพาะทางเร่งด่วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

1. แบบสัมภาษณ์คณะกรรมการ ITA ประเด็นการสัมภาษณ์ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย ตำแหน่ง หน่วยงาน/สังกัด และประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่คณะกรรมการ ITA การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาล ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลำพูนตามนโยบาย ITA และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคุณภาพการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส โดยการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ

2. แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ ประกอบด้วย 2.1) ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ สิทธิการรักษาในโรงพยาบาล แผนกที่เข้ารับบริการ 2.2) การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาล พัฒนาจากแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการรับบริการสาธารณะของศิลปวิชญ์ น้อยสมมิตร⁽¹⁰⁾ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับคะแนน มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) และน้อยที่สุด (1 คะแนน) กำหนดเกณฑ์การแปลผลคะแนนค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึงมีส่วนร่วมน้อยที่สุด, 1.81–2.60 หมายถึงมีส่วนร่วมน้อย, 2.61–3.40 หมายถึงมีส่วนร่วมปานกลาง, 3.41–4.20 หมายถึงมีส่วนร่วมมาก และ 4.21–5.00 หมายถึงมีส่วนร่วมมากที่สุด 2.3) แบบประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลำพูน ตามนโยบาย ITA พัฒนาจากแนวคิดองค์ประกอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ⁽¹¹⁾ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับคะแนน มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน)

และน้อยที่สุด (1 คะแนน) กำหนดเกณฑ์การแปลผล คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด, 1.81–2.60 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อย, 2.61–3.40 หมายถึง มีประสิทธิภาพปานกลาง, 3.41–4.20 หมายถึง มีประสิทธิภาพมาก และ 4.21–5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพมากที่สุด และ 2.4) ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของโรงพยาบาลลำพูนตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ลักษณะคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาล (stakeholders) ภายนอกหน่วยงาน จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ 1 ท่าน พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ 1 ท่าน และนิติกรชำนาญการ 1 ท่าน ผลการประเมินค่า IOC ของแบบสัมภาษณ์เท่ากับ 0.98 และแบบสอบถามเท่ากับ 0.92 และดำเนินการตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) กับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้รับบริการแผนผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำพูน จำนวน 20 ราย ผลการทดสอบความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ภายหลังจากได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์โรงพยาบาลลำพูน ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยใน และหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับคณะกรรมการ ITA และผู้รับบริการ โรงพยาบาลลำพูน

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการแจกแบบสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งแบบสัมภาษณ์ให้แก่ คณะกรรมการ ITA โรงพยาบาลลำพูน ด้วยตนเองและติดตามนัดรับแบบสัมภาษณ์คืน

3. ผู้วิจัยประสานกับพยาบาลปฏิบัติหน้าที่ในแผนกผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอก ในการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการ เมื่อพยาบาลในแต่ละแผนกได้รับแบบสอบถามคืนจากผู้รับบริการ จะมีการประสานงานให้ผู้วิจัยมารับคืน

4. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสัมภาษณ์คณะกรรมการ ITA โรงพยาบาลลำพูน และติดตามรับแบบสอบถามกลับคืน หลังจากนั้นนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการนำประเด็นคำถามของผู้ให้ข้อมูลมาตีความ และนำมาจัดหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์การวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการบรรยายข้อมูลส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลลำพูนตามนโยบาย ITA และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลลำพูนตามนโยบาย ITA เนื่องจากการวิจัยนี้ เป็นการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างรับบริการขนาดใหญ่ จำนวน 400 คน โดยเบื้องต้นได้ตรวจสอบข้อมูลตัวอย่างมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ (Normal Distribution)

การพิทักษ์สิทธิและจริยธรรมการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผ่านการพิจารณาทางด้านการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย โรงพยาบาลลำพูน เลขที่ Ethic LPN 045/2568 รับรองวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2568 ก่อนดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการ ระยะเวลา และประโยชน์ที่จะได้รับ รวมทั้งสิทธิของกลุ่มตัวอย่างในการตอบรับ หรือปฏิเสธ และสามารถถอนตัวออกจากการวิจัยได้ตลอดเวลา โดยจะไม่มีผลกระทบต่อการรักษาใด ๆ จากนั้นให้กลุ่มตัวอย่างลงชื่อในหนังสือยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ข้อมูลที่ได้จะเก็บเป็นความลับ โดยใช้เลขที่ของแบบสอบถามเป็นรหัสแทนชื่อ-สกุล และนำเสนอผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์และกลุ่มตัวอย่างประชาชน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นคณะกรรมการ ITA โรงพยาบาลลำพูน พบว่า ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นนิติกร นักวิชาการสาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ และเภสัชกร ร้อยละ 10.0 เท่ากัน

กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ พบว่า เพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.0 อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.0 หรืออายุเฉลี่ยอยู่ที่ $48.28 (\pm 15.84)$ สถานภาพสมรส ร้อยละ 61.0 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.0 รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 5,001–10,000 บาท ร้อยละ 39.0 หรือมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 8,381.25 บาท ($\pm 2,313.47$) สิทธิการรักษาในโรงพยาบาล คือ สิทธิ 30 บาท ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ร้อยละ 89.0 เข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ร้อยละ 71.0 และสถานภาพรับบริการ เป็นผู้ป่วย ร้อยละ 57.5

2. ประสิทธิภาพการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลลำพูน

2.1 ผลการสัมภาษณ์คณะกรรมการ ITA 1) ด้านความโปร่งใส พบว่าโดยรวมการให้บริการโรงพยาบาลมีการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ป่วยและประชาชนสามารถตรวจสอบได้ มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการดำเนินงาน เช่น ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล กระบวนการรักษา การเปิดเผยข้อมูลค่าใช้จ่าย ชี้แจงค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อย่างชัดเจน ตรวจสอบได้ 2) ความรับผิดชอบ โรงพยาบาลให้การดูแลรักษาผู้ป่วยให้ดีที่สุดตามหลักวิชาชีพ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วยเป็นหลัก ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การให้การรักษ การพยาบาล การดูแลด้านจิตใจ และการประสานงานกับทุกภาคส่วนเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ครบถ้วนแพทย์ เภสัชกร และบุคลากรทางการแพทย์อื่น ๆ ตลอดจนในกรณีที่ผู้ป่วยเกินขอบเขตการรักษา มีการส่งต่อไปยังโรงพยาบาลที่มีศักยภาพสูงกว่า เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างรวดเร็ว ปลอดภัย และ 3) ด้านการทุจริตคอร์รัปชัน โรงพยาบาลมีการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนรับรู้ถึงการปฏิบัติงานของบุคลากร เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล มีการให้บริการที่ไม่เรียกรับสิ่งของ เงิน หรือการให้บริการที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเอง และพวกพ้อง หรือบุคคลอื่นไม่เป็นธรรม โดยมีการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับกระบวนการรักษา ค่าใช้จ่าย ผลการรักษา และความเสี่ยงอย่างชัดเจน ทำให้ผู้ป่วยตัดสินใจได้โดยปราศจากข้อสงสัย เป็นต้น

2.2 ในมุมมองของประชาชนผู้รับบริการ โดยรวมประเมินว่า ประสิทธิภาพการให้บริการตามนโยบาย ITA ของโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 (SD=0.46) โดยกลุ่มตัวอย่างประชาชนประเมินผลการให้บริการทั้งในด้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Corruption) ($\bar{X}=3.69$, SD=0.68) ความโปร่งใส (Transparency) ($\bar{X}=3.58$, SD=0.51) และ ความรับผิดชอบ (Accountability) ($\bar{X}=3.49$, SD=0.51) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการตามนโยบาย ITA (n=400)

ประสิทธิภาพการให้บริการตามนโยบาย ITA	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล
1) ความโปร่งใส (Transparency)	3.58	0.51	มาก
2) ความรับผิดชอบ (Accountability)	3.49	0.51	มาก
3) การทุจริตคอร์รัปชัน (Corruption)	3.69	0.68	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56	0.46	มาก

3. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในโรงพยาบาลลำพูน

3.1 ผลการสัมภาษณ์ คณะกรรมการ ITA โรงพยาบาล ต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในโรงพยาบาลลำพูน พบว่า 1) ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการระบุปัญหาและความต้องการ มีการดำเนินการหลายวิธี เช่น การรับฟังข้อเสนอแนะโดยตรง ผ่านกล่องรับความคิดเห็น ผ่านช่องทางเว็บไซต์ <https://www.lpn.h.go.th/> คิวอาร์โค้ด (QR Code) ผ่านช่องทางเฟซบุ๊กโรงพยาบาลลำพูน (<https://www.facebook.com/LamphunhospitalLPNH>) เป็นต้น 2) การส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนได้ร่วมปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ มีหลากหลายวิธีทั้งผ่านช่องทางออนไลน์ สื่อสังคม ที่มีการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการเข้าร่วมทำกิจกรรมด้วยตนเองกับทางโรงพยาบาล อาทิเช่น ในปีงบประมาณ 2568 มีกิจกรรมด้านสุขภาพและสาธารณสุข ได้แก่ บริจาคโลหิตและอวัยวะ กิจกรรมวันโรคไต กิจกรรมวิ่งส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมเชิงรุกชุมชนออกประเมินสมรรถนะเชิงลึกผู้สูงอายุที่ความเสี่ยงด้านการเคลื่อนไหวในชุมชน กิจกรรมรณรงค์ยุติความรุนแรงต่อเด็กสตรี บุคคลในครอบครัว เป็นต้น 3) ด้านการมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์ มีการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐาน มีความปลอดภัยหลายด้าน ซึ่งที่ผ่านมาโรงพยาบาลลำพูนมีการรับรอง

คุณภาพ HA (Hospital Accreditation) ส่งผลให้มีการปรับปรุงระบบงานและกระบวนการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในคุณภาพและความปลอดภัยในบริการ เป็นต้น และ 4) ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล โรงพยาบาลมีประเมินในทุกปี โดยมีทั้งการสำรวจความพึงพอใจ การรวบรวมข้อเสนอแนะผ่านแบบฟอร์มหรือกล่องรับความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงจุดอ่อนและเสริมสร้างจุดแข็งของโรงพยาบาล เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามผลการสัมภาษณ์คณะกรรมการเห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่มีความเข้าใจเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาล อีกทั้งไม่รับรู้บทบาทและหน้าที่ของผู้รับบริการ ว่าควรมีส่วนร่วมในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างไรบ้าง รวมถึงโรงพยาบาลมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ยังไม่ทั่วถึง ส่งผลให้การรับรู้ในภาคประชาชนยังน้อยอยู่

3.2 ในมุมมองของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างประชาชนมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 (SD=0.24) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ มีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ($\bar{X}$ =3.08, SD=0.38) รองลงมาคือ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ($\bar{X}$ =3.07, SD=0.42) มีส่วนร่วมในการระบุปัญหาและความต้องการ ($\bar{X}$ =2.91, SD=0.38) และมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ($\bar{X}$ =2.78, SD=0.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (n=400)

การมีส่วนร่วมของประชาชน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล
1) การมีส่วนร่วมในการระบุปัญหาและความต้องการ	2.91	0.38	ปานกลาง
2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ	3.07	0.42	ปานกลาง
3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์	3.08	0.38	ปานกลาง
4) การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล	2.78	0.35	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97	0.24	ปานกลาง

4. ความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลำพูน ตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลำพูนตามนโยบาย ITA ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r=0.431$) ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลำพูนตามนโยบาย ITA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.01$) เมื่อ

พิจารณาระดับความสัมพันธ์แต่ละด้านพบว่า การมีส่วนร่วมในการระบุปัญหาและความต้องการ มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลตามนโยบาย ITA ($r=0.695$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.01$) นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ($r=0.552$) และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ($r=0.452$) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.01$) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ($r=0.272$) มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.01$)

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนกับประสิทธิภาพการให้บริการตามนโยบาย ITA

การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ	ทิศทางของความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์	p-value
การมีส่วนร่วมในการระบุปัญหาและความต้องการ	บวก	0.695**	ค่อนข้างสูง	0.000**
การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ	บวก	0.452**	ปานกลาง	0.000**
การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์	บวก	0.552**	ปานกลาง	0.000**
การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล	บวก	0.272**	ค่อนข้างต่ำ	0.000**
ภาพรวม	บวก	0.431**	ปานกลาง	0.000**

** p < 0.01 ทดสอบด้วยค่าสถิติ Pearson correlation coefficient

5. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส โดยการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ โรงพยาบาลลำพูน

จากผลการสัมภาษณ์คณะกรรมการ ITA มีข้อคิดเห็นว่าควรเพิ่มกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจถึงการประเมินคุณธรรมและ

ความโปร่งใสของโรงพยาบาลอย่างทั่วถึง ทั้งการจัดตั้งจุดรับหรือกล่องรับข้อคิดเห็น มีป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่ที่เห็นได้ชัดเจน การประกาศเสียงตามสาย ณ จุดบริการต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ เป็นต้น ตลอดจนควรมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในโรงพยาบาล ได้แก่ การส่งเสริมวัฒนธรรม

การทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและโปร่งใส จัดอบรมให้บุคลากรมีความรู้ด้าน คุณธรรมจริยธรรม และการแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตัว และส่วนรวม สร้างและพัฒนาเครือข่ายการป้องกันและ ต่อต้านการทุจริต รวมถึงใช้กลไกการรับรองคุณภาพ (HA) จากภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อเป็นหลักประกันว่า โรงพยาบาลได้พัฒนาคุณภาพในด้านต่าง ๆ ที่ได้มาตรฐาน มีความปลอดภัย และสร้างความพึงพอใจในการรับบริการ แก่ผู้รับบริการ

วิจารณ์

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใส โดยการมีส่วนร่วมของ ผู้รับบริการ โรงพยาบาลลำพูน มีประเด็นที่ค้นพบ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการตามนโยบาย ITA มีการดำเนินงานด้านความโปร่งใส ด้านความรับผิดชอบ และการทุจริตคอร์รัปชันอยู่ในระดับสูง และประสิทธิภาพ การให้บริการตามนโยบาย ITA อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$, $SD=0.46$) จากข้อคิดเห็นของคณะกรรมการ ITA ส่วน ใหญ่มีความเห็นที่สอดคล้องกัน คือ โดยรวมการให้บริการ โรงพยาบาล มีการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน ผู้ป่วยและประชาชนสามารถ ตรวจสอบได้ ความรับผิดชอบในการให้บริการโรงพยาบาล มุ่งการดูแลรักษาผู้ป่วยให้ดีที่สุดตามหลักวิชาชีพ โดย คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วยเป็นหลัก ซึ่ง ครอบคลุมตั้งแต่การให้การรักษ การพยาบาล การดูแล ด้านจิตใจ และการประสานงานกับทุกภาคส่วนเพื่อให้ ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ครบถ้วน มีมาตรฐานคุณภาพการ ให้บริการ HA ที่ผ่านการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ที่ครอบคลุมมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย และด้านการทุจริต คอร์รัปชัน มีการสื่อสารที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา และ รับผิดชอบต่อผู้ป่วยและสังคม โดยมีการให้ข้อมูลที่ ครบถ้วนเกี่ยวกับกระบวนการรักษา ค่าใช้จ่าย ผลการรักษา และความเสียอย่างชัดเจน ทำให้ผู้ป่วยตัดสินใจได้ โดยปราศจากข้อสงสัย การแจ้งผลการรักษาทั้งดีและ

ไม่ดีอย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าใจสถานการณ์ ของตนเอง การรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ป่วยอย่าง เคร่งครัด ช่วยสร้างความไว้วางใจให้ผู้ป่วย และส่งเสริม ให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับสุขภาพของ ตนเอง สอดคล้องกับมุมมองของประชาชนผู้รับบริการ ที่ได้ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตามนโยบาย คุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลลำพูน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเมินว่าโรงพยาบาล ให้บริการด้วยความยุติธรรม ไม่เอื้อประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการบางคนเป็นพิเศษ และให้บริการด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน หรือเรียกรับผลประโยชน์อื่น ในระดับมาก ด้านความ โปร่งใสได้รับการบริการของโรงพยาบาลเปิดเผยขั้นตอน และมาตรฐานระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ เช่น มีการ จัดทำป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาในการใช้บริการ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการเข้ารับบริการและมาตรฐาน การให้บริการ เช่น ตรวจรักษา การให้ข้อมูลสุขภาพ ฯลฯ ด้านความรับผิดชอบ ทีมสุขภาพให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพได้อย่างเหมาะสม และสามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบคำถาม ข้อสงสัยในการรับบริการได้ในระดับมาก ซึ่งบ่งชี้ได้ว่า การให้บริการของโรงพยาบาลนั้น ประชาชนผู้รับบริการ สัมผัสได้เป็นอย่างดีจากกิจกรรมบริการของโรงพยาบาล ที่มอบให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นประโยชน์ที่ประชาชน ผู้รับบริการได้รับจากโรงพยาบาล ทั้งประชาชนทุกกลุ่ม สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้โดยไม่ต้องกังวลเรื่อง การเลือกปฏิบัติ หรือต้องจ่ายเงินพิเศษ เกิดความ ไว้วางใจในการใช้บริการของโรงพยาบาล เนื่องจากมั่นใจ ได้ว่าการตัดสินใจและการให้บริการเป็นไปอย่างโปร่งใส สอดคล้องกับการศึกษาของเกียรติทิพย์ พลหาญ⁽¹²⁾ ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงาน จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน โรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม หทัยพร อ้วนภักดี⁽¹³⁾ ศึกษาเรื่อง ผลการพัฒนาการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) โรงพยาบาลคำม่าง จังหวัดกาฬสินธุ์ และการศึกษาของ

นาวิ นุชชม⁽⁸⁾ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการผู้ป่วยนอก พบว่า ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการ ประเมินประสิทธิผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการสัมผัสได้ถึงบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานของโรงพยาบาล แต่อย่างไรก็ตามโรงพยาบาล จำเป็นต้องมีกิจกรรมที่มุ่งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบต่างๆ อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลสำเร็จต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามนโยบาย ITA อย่างยั่งยืนต่อไป

2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในโรงพยาบาลลำพูน จากผลการสัมภาษณ์คณะกรรมการ ITA โรงพยาบาล ส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นที่สอดคล้องกัน คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมนั้นมีหลากหลายกลวิธีและช่องทาง ทั้งในระดับระบุปัญหาและความต้องการ มีการรับฟังข้อเสนอแนะโดยตรง ผ่านกล่องรับความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็นผ่านแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้รับบริการโดยตรง การใช้เทคโนโลยี ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและแสดงความคิดเห็นได้ง่ายขึ้น ทั้งผ่านช่องทางเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ การมีส่วนร่วมในระดับปฏิบัติ โรงพยาบาลมีมีกิจกรรมด้านสุขภาพและสาธารณสุขประโยชน์ที่ประชาชนร่วมทำกิจกรรม เช่น การบริจาคโลหิตและอวัยวะ กิจกรรมวันโรคไต กิจกรรมวิ่งส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมเชิงรุกชุมชนออกประเมินสมรรถนะเชิงลึก ผู้สูงอายุที่ความเสี่ยงด้านการเคลื่อนไหวในชุมชน กิจกรรมรณรงค์ยุติความรุนแรงต่อเด็กสตรี บุคคลในครอบครัว และความรุนแรงในทุกรูปแบบ เป็นต้น ด้านการมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์ โรงพยาบาลกิจกรรมที่เอื้อผลประโยชน์ หรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้ารับบริการ เช่น การส่งยาทางไปรษณีย์ โครงการ 10 จุดหยุดรอคอย ลดแออัด

โรงพยาบาลลำพูน เป็นกิจกรรมที่ประชาชนไม่ต้องมารับบัตรคิวบริการที่โรงพยาบาล โดยประชาชนกดบัตรคิวจองตรวจออนไลน์ผ่านระบบไลน์ ซึ่งถือเป็นกิจกรรมที่ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ โดยที่ไม่ต้องเสียเวลามารอตรวจเป็นเวลานานที่โรงพยาบาล และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล พบว่า มีการสำรวจความพึงพอใจ การรวบรวมข้อเสนอแนะผ่านแบบฟอร์มหรือกล่องรับความคิดเห็นทั้งผ่านกล่องรับข้อคิดเห็นตามจุดต่างๆ ตามจุดบริการ ช่องทางออนไลน์ ได้นำข้อมูลที่ได้จากประชาชนมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นต้น

แต่อย่างไรก็ตามจากผลการประเมินการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในภาพรวมประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งรายด้านคือ การมีส่วนร่วมในการระบุปัญหาและความต้องการ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ซึ่งบ่งชี้ได้ว่าการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสยังไม่ทั่วถึง อีกทั้งประชาชนส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการ ที่เคยชินกับการรับบริการจากโรงพยาบาลเพียงอย่างเดียว โดยไม่รับรู้ในบทบาทและหน้าที่ในการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการบริการของโรงพยาบาล ได้ ด้วยระบบการให้บริการของโรงพยาบาล ที่กิจกรรมการให้บริการโดยส่วนใหญ่ คือการตรวจรักษาผู้ป่วย ที่เข้ามารับบริการในโรงพยาบาล บุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ก็ให้บริการตามหน่วย/แผนกการรักษาในแต่ละกลุ่มโรคผู้ป่วย ซึ่งไม่ได้ทำการสื่อสารให้ประชาชนได้รับรู้ว่า ควรจะมีส่วนร่วมในกิจกรรม การให้บริการหรือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในช่องทางใดบ้าง อีกทั้งจากข้อมูลการสัมภาษณ์คณะกรรมการ ITA พบว่า ยังขาดการสื่อสารไปยังประชาชนที่ต่อเนื่อง ทัวถึงส่งผลให้การรับรู้ในภาคประชาชนยังน้อยอยู่ นอกจากนี้เนื่องจากโรงพยาบาลเป็นสถานพยาบาลที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยหลากหลายโรค มีจำนวนผู้ป่วยรวมถึงญาติ หรือผู้ดูแลเข้ามารับบริการ

จำนวนมากในแต่ละวัน ประกอบกับบุคลากรทางการแพทย์มีอัตราการให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ประกอบกับมีข้อจำกัดในการสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ อาจเป็นเพราะขาดการฝึกอบรมที่เพียงพอ รวมถึงหลายคนยังขาดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนและวิธีการดำเนินการที่เหมาะสมที่จะส่งเสริมหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สอดคล้องกับการศึกษาของหทัยพร อ้วนภักดี⁽¹³⁾ ศึกษาเรื่อง ผลการพัฒนาการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) โรงพยาบาลคำม่วน จังหวัดกาฬสินธุ์ และการศึกษาของนาวิ นุชชม⁽⁸⁾ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการผู้ป่วยนอก พบว่า โรงพยาบาลยังคงมีข้อจำกัดด้านการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ซึ่งปัญหานี้ส่งผลให้ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างทั่วถึง

3. ความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลลำพูนตามนโยบาย ITA พบว่าการมีส่วนร่วมในการระบุปัญหาและความต้องการ มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาล รวมการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาล ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำกับประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลลำพูนตามนโยบาย ITA แสดงได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษาของนาวิ นุชชม⁽⁸⁾ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของ

โรงพยาบาลชุมชนในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการผู้ป่วยนอก ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น ช่วยเสริมสร้างความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลที่ยั่งยืน เนื่องจากเสียงจากประชาชนทำให้โรงพยาบาลรับทราบถึงสิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างทันทั่วถึง จึงกล่าวได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนช่วยให้โรงพยาบาลเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยอย่างแท้จริง นำไปสู่การปรับปรุงบริการให้ตรงจุดมากขึ้น เป็นข้อเสนอแนะที่สะท้อนปัญหาที่พบจากการใช้บริการได้โดยตรง ทำให้โรงพยาบาลทราบถึงจุดที่ต้องปรับปรุง การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนช่วยให้โรงพยาบาลนำไปพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนมากขึ้น ช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของประชาชน ยังช่วยสร้างความร่วมมือระหว่างโรงพยาบาลและชุมชนในการดูแลสุขภาพให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบสาธารณสุขที่ยั่งยืน ตลอดจนการมีส่วนร่วมของประชาชนยังเป็นกลไกหนึ่งในการตรวจสอบการทำงานของโรงพยาบาล และช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้วยความสำคัญดังกล่าวนี้ โรงพยาบาลจึงควรมีแผนงานที่ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบ หรือกลไกต่าง ๆ ในกระบวนการของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาล ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐอย่างยั่งยืน

สรุป

การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนต่อคุณภาพการให้บริการตามนโยบาย ITA จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่โรงพยาบาล ต้องมีการพัฒนารูปแบบและกลไกต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ควรจัดกิจกรรมสื่อสารและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสทั้งภายในองค์กรและภายนอกไปยังกลุ่มองค์กร เครือข่ายภาคประชาชน และประชาชนผู้รับบริการทั่วไปอย่างชัดเจน ใช้ช่องทางการสื่อสารทั้งสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรโรงพยาบาล จัดหมายข่าว บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน การสื่อสารภายนอกไปยังประชาชน ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลและโซเชียลมีเดีย จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ชุมชนหรือผู้มาใช้บริการ เช่น การจัดบอร์ดนิทรรศการหน้าห้องตรวจ ให้ผู้รับบริการได้เห็นอย่างชัดเจน เป็นต้น ควรสร้างกลไกการมีส่วนร่วมที่ชัดเจน ได้แก่ เชิญผู้แทนชุมชนที่มีความรู้ความสามารถเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ ITA ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ควรจัดทำระบบที่เปิดกว้างให้ประชาชนสามารถให้ข้อเสนอแนะและประเมินคุณภาพบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น แบบสำรวจออนไลน์ แบบฟอร์มที่โรงพยาบาล หรือการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาประเมินการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ โรงเรียน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน เช่น กลุ่มแม่บ้าน/สตรี ชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ชมรมผู้สูงอายุ เป็นต้น เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลที่ครอบคลุม

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลลำพูน และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยโรงพยาบาลลำพูน ที่มีส่วนร่วมส่งเสริมและสนับสนุนตลอดการดำเนินการวิจัยจนบรรลุสำเร็จในการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประจำปี พ.ศ. 2566. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ; 2566.
2. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. เครื่องมือป้องกันการทุจริต ให้กับหน่วยงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ; 2565.
3. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข. นโยบายและตัวชี้วัดของกระทรวงสาธารณสุข ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. กรุงเทพฯ: ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข; 2567.
4. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข. สรุปผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (MOPH ITA 2022). กรุงเทพฯ: ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข; 2565
5. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข. สรุปผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (MOPH ITA 2023). กรุงเทพฯ: ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข; 2566.

6. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข. สรุปผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (MOPH ITA 2024). กรุงเทพฯ: ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข; 2567.
7. ทักษิณ ขาวดร. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน ที่ผ่านการรับรองคุณภาพบริการ จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2561.
8. นาวิ นุชชม. ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการผู้ป่วยนอก ปี 2564. วารสารอนามัยสิ่งแวดล้อมและสุขภาพชุมชน 2564;6(2):60-74.
9. กัลยา วานิชย์บัญชา. สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2567.
10. ศิลปวิชญ์ น้อยสมมิตร. การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนต่อนโยบายสาธารณะ. วารสารวิจัยวิชาการ 2562;2(1):101-16.
11. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ. แนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment - ITA). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ; 2567.
12. เกียรติรพี พลหาญ. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในโรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม. วารสารสหวิทยาการวิจัยฉบับบัณฑิตศึกษา 2564;11(1):12-7.
13. หทัยพร อ้วนภักดี. ผลการพัฒนาการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) โรงพยาบาลคำม่วน อำเภอกำม่วน จังหวัดกาฬสินธุ์ ปี 2560-2563. วารสารอนามัยสิ่งแวดล้อม และสุขภาพชุมชน 2563;5(3):23-30.