

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและ
ความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
SATISFACTION OF THE STAKEHOLDERS IN OUTPATIENT SERVICES TOWARDS THE INTEGRITY
AND TRANSPARENCY OF COMMUNITY HOSPITALS IN THE PETCHABON PROVINCIAL PUBLIC
HEALTH OFFICE

Received: 19/10/2564

Revised: 15/11/2564

Accepted: 17/12/2564

นาวี นุชชม¹

Nawee Nootchom

ยชญ์สุธา วิชัยธนพัฒน์²

Yotsuta Vichaitanapat

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับการบริการผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.28, S.D. = .55) ดังนั้นการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชนโรงพยาบาลควรเน้นให้บุคลากรตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างใกล้ชิด ปฏิบัติงานโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อให้การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติในการบริการทุกขั้นตอน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, คุณธรรมและความโปร่งใส, แผนกผู้ป่วยนอก

¹นักจัดการทั่วไปชำนาญการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

¹General Administration of Public Health Office Petchabun Provincial.

²ประธานหอการค้าจังหวัดเพชรบูรณ์

²President of the Petchabun Chamber of Commerce.

*E-mail: Kamolvit.jacky@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the satisfaction of the stakeholders in outpatient services towards the integrity and transparency of community hospitals. Under the Phetchabun Provincial Public Health Office It is a quantitative research. There are research tools such as questionnaires, with a sample of 400 people. The data collected from the questionnaire were analyzed by using the data analysis with the packaged program consisting of frequency distribution, percentage, mean, standard deviation.

The results of the research revealed that the people who received outpatient services they are satisfied with the integrity and transparency of the community hospitals. Under the Phetchabun Provincial Public Health Office Overall, it was at a moderate level ($\bar{X}$ = 3.28, S.D. = .55). Therefore, the integrity and transparency of community hospitals should focus on personnel to closely respond to the needs of the people. Operate by aiming to meet the needs of service recipients to provide convenience to people who receive outpatient services with speed, equality and non-discrimination in every service process.

Keywords: Satisfaction, Morality and Integrity, Outpatient Department

บทนำ

การปฏิรูประบบราชการไทยเมื่อปี พ.ศ.2545 และการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ของหน่วยงานภาครัฐ ได้มีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัย และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง มีการนำแนวคิดวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน (โกวิทย์ พวงงาม, 2553) อย่างไรก็ตามตลอดช่วงเวลากว่า 1 ทศวรรษที่ผ่านมา ยังคงมีข่าวการดำเนินงานที่ขาดความโปร่งใสและการร้องเรียนเรื่องทุจริตในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจากภาคประชาชนอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการที่ประเทศไทยถูกจัดอันดับภาพลักษณ์การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) โดยองค์การเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ (Transparency International : TI) ซึ่งที่ผ่านมามีค่าคะแนนค่อนข้างต่ำมาโดยตลอด ล่าสุดประเทศไทยมีค่าคะแนนภาพลักษณ์การทุจริตประจำปี 2557 อยู่ที่ 38 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน อยู่ในอันดับที่ 85 จากประเทศที่เข้าร่วมประเมินทั้งหมด 175 ประเทศทั่วโลก รายงานล่าสุดปี 2560 ชัยบมาอยู่อันดับที่ 96 โดยคะแนนเพิ่มเป็น 71.04 คะแนน (Transparency International, 2020)

กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการ 3 ป. 1 ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (Integrity and

Transparency Assessment : ITA) แนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐนั้น ได้กำหนดองค์ประกอบในการประเมินที่คำนึงถึงหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณสากล และวัฒนธรรมของประเทศไทยเป็นหลัก โดยการสร้างความตระหนักถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วม ในการต่อต้านการทุจริตภายในองค์กรของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อนำสู่องค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส ไม่ยอมรับให้มีการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง) ได้จัดทำคู่มือระบบการป้องกันการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ในการกิจหลักและการกิจสนับสนุน เพื่อให้ผู้บริหารในหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานในการกิจหลัก และการกิจสนับสนุนของหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีแนวทางการปฏิบัติตนตามหลักจรรยาบรรณข้าราชการแห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน จรรยาข้าราชการพลเรือน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เป็นไปด้วยความชอบธรรมตามหลักระบบคุณธรรม (Merit System) สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) และให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ถือปฏิบัติตามคู่มือระบบการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการกิจหลัก และการกิจสนับสนุนหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขโดยเคร่งครัด

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีการขานรับนโยบายในการปฏิบัติงานในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยมีการดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) มาตั้งแต่ปี 2559 โดยผลการประเมินพบว่าหน่วยงานในสังกัด มีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 100 ผู้รับบริการในหน่วยบริการในภาครัฐ ถือว่าเป็นผู้มีส่วนสำคัญยิ่งในการให้บริการ ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงจากการให้บริการนั้น จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อนำมาประกอบผลการประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านคุณธรรม และความโปร่งใสในการบริหารงานต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

วิธีการวิจัย

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1) ประชากร : ประชากรที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการในโรงพยาบาลชุมชนทั้งหมด 10 แห่ง สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

1.2) กลุ่มตัวอย่าง : ได้แก่ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลชุมชนจำนวน 10 แห่ง ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ในระหว่างวันที่ 1-31 มกราคม 2564 โดยจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลจำแนกรายโรงพยาบาล ดังแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลจำแนกรายโรงพยาบาล

โรงพยาบาล	จำนวนผู้รับบริการ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
ชนแดน	69,291	36
หล่มสัก	162,815	84
หล่มเก่า	75,146	39
วิเชียรบุรี	121,664	63
ศรีเทพ	62,490	32
หนองไผ่	102,554	53
บึงสามพัน	72,251	38
น้ำหนาว	18,670	10
วังโป่ง	36,453	19
เขาค้อ	49,695	26
รวม	771,029	400

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

โดยแบบสอบถามได้มีการหาคุณภาพภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1. การตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ 2. การทดลองใช้แบบสอบถามกับผู้รับบริการผู้ป่วยนอก ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่า reliability ของแบบสอบถาม ได้ค่า reliability ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.94 มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไปกับกลุ่มตัวอย่าง

3) วิเคราะห์ข้อมูล/สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล/การนำเสนอข้อมูล

วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลชุมชนที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 400 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เหตุผลที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) รายละเอียดปรากฏผลตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	148	37.0
หญิง	252	63.0
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	28	7.0
20-40 ปี	183	45.8
41-60 ปี	160	40.0
มากกว่า 60 ปี	29	7.2
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	188	47.0
ปริญญาตรี	195	48.8
ปริญญาโท	16	4.0
สูงกว่าปริญญาโท	1	.3
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(บาท)		
ต่ำกว่า 5,000	61	15.3
5,001 - 10,000	130	32.5
10,001-15,000	84	21.0
15,001-20,000	43	10.8
มากกว่า 20,000	82	20.5
เหตุผลที่มาโรงพยาบาล		
ผู้ป่วยมาพบแพทย์	108	27.0

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ญาติมาเยี่ยมผู้ป่วย	64	16.0
ญาติมาเป็นเพื่อนผู้ป่วย	87	21.8
เพื่อนผู้ป่วย	43	10.8
อื่น ๆ	98	24.5

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63 และเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37 กลุ่มอายุส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 20 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาได้แก่กลุ่มอายุ 41 - 60 ปี ร้อยละ 40.0 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 48.8 รองลงในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 47.0 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 32.5 รองลงมามีรายได้ ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 21.0 เหตุผลที่มาโรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยมาพบแพทย์ ร้อยละ 27.0 รองลงมาเป็นผู้มาติดต่อกับงานอื่นๆ ร้อยละ 24.5

ผลการศึกษา ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 400 คน จำแนกรายข้อคำถาม รายละเอียดปรากฏผลตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน

ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน	$\bar{x}$	S.D.
1.รพ.มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน	3.23	.55
2.เจ้าหน้าที่ของ รพ.ให้ข้อมูลแก่ท่านอย่างโปร่งใส ไม่ปิดบังข้อมูล หรือบิดเบือนข้อมูล	3.24	.54
3.รพ.มีการเปิดโอกาสให้ ผู้รับ บริการแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานต่างๆของ รพ.	3.23	.54
4.รพ.ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้มารับบริการ เพื่อนำ ไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.33	.60
5.รพ.มีความก้าวหน้า การดำเนินงานตามภารกิจของ รพ.	3.34	.56
6.เจ้าหน้าที่ของ รพ.ปฏิบัติงานโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ	3.29	.56
7.ผู้บริหารของ รพ.มุ่งมั่นปฏิบัติ งานอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์	3.40	.54
8. ท่านทราบช่องทางที่จะสามารถร้องเรียนการปฏิบัติงานของ รพ.	3.20	.56
9.รพ.มีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เป็นระบบทำให้เกิดความสะดวกในการมารับบริการ	3.29	.59
10.เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลปฏิบัติงานตามขั้นตอน ตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด	3.27	.55
รวม	3.28	.55

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.28, S.D. = .55) เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อผู้บริหารของ รพ.มุงมันปฏิบัติ งานอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.40, S.D. = .54) รองลงมา ความพึงพอใจต่อ รพ.มีความก้าวหน้า การดำเนินงานตามภารกิจของ รพ. อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.34, S.D. = .56) รองลงมาอีก ความพึงพอใจต่อ รพ.ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้มารับบริการ เพื่อนำ ไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.33, S.D. = .60) ตามลำดับ

ผลการศึกษาด้านข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน

โรงพยาบาลควรเน้นให้บุคลากรตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างใกล้ชิด ปฏิบัติงานโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก ด้วยความรวดเร็วและเสมอภาค

สรุปผลการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.28, S.D. = .55) เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อผู้บริหารของ รพ.มุงมันปฏิบัติ งานอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.40, S.D. = .54) รองลงมา ความพึงพอใจต่อ รพ.มีความก้าวหน้า การดำเนินงานตามภารกิจของ รพ. อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.34, S.D. = .56) รองลงมาอีก ความพึงพอใจต่อ รพ.ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้มารับบริการ เพื่อนำ ไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.33, S.D. = .60) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย “ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ” ครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.28, S.D. = .55) โดยข้อที่มีคะแนนสูงในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อผู้บริหารของ รพ. มุงมันปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.40, S.D. = .54)

สอดคล้องกับการวิจัยของวีระ ฤกษ์วาณิชกุล (2551) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษากรณีที่ทำกรปกครองอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าธรรมาภิบาลของราชการส่วนภูมิภาคในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อีกส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากนโยบายการส่งเสริมพฤติกรรมกรให้บริการด้านหน้าของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่เน้นกรให้บริการที่เป็นเลิศด้านพฤติกรรมบริการ ทำให้ภาพลักษณ์ส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดค่อนข้างดี ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งส่วนใหญ่ เป็นประเภผู้ป่วยมาพบแพทย์มากที่สุด ร้อยละ 27.0 และสอดคล้องกับการวิจัยของทิพวรรณ ขำไท้ (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณธรรม และความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐกรณีศึกษาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุโขทัย” พบว่า เหตุผลที่มารับบริการโรงพยาบาลเนื่องจากเป็นผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ระดับสูงสุด ($r = 0.83$) รองลงมา ได้แก่ ความโปร่งใส ($r = 0.68$) และ คุณธรรมในการปฏิบัติงาน ($r = 0.55$) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ความพร้อมรับผิด ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ความโปร่งใส และทัศนคติในด้านการมีคุณธรรม และความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจการพยากรณ์ของคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานร้อยละ 72 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p=0.01$) สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี” พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก ทั้ง 6 ด้านตามลำดับดังนี้ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม และความรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

- 1) การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นกรนำเสนอข้อมูลเพื่อให้ผู้บริหารของโรงพยาบาลนำไปใช้ประกอบในการวางแผนพัฒนาการเสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของโรงพยาบาล
- 2) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเน้นกรวิจัยเชิงในเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการเข้าถึงความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการกรเสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของโรงพยาบาล
- 3) ควรมีกรจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในรายละเอียดปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

โกวิทย์ พวงงาม. (2553). *มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น*.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สมาธรรม.

ทิพวรรณ ขำไท้. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

กรณีศึกษาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุโขทัย. *วารสารโรคและภัยสุขภาพ*

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 3 จังหวัดนครสวรรค์. 13(1): 25-33.

- วีระ ฤกษ์วานิชย์กุล. (2564). *ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตาม หลักธรรมาภิบาลของราชการส่วนภูมิภาค: ศึกษากรณีที่ทำการปกครองอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม*. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://dric.nrct.go.th>
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2560). *คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ ปีงบประมาณ 2560*. นนทบุรี: ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ สำนักงาน ป.ป.ช.
- อนรรจน์ จักรเจริญพรชัย. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตร). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- Transparency International. (2021, May 20). *CORRUPTION PERCEPTIONS INDEX 2020*. Retrieved from https://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2020