

## บทที่ 5

### สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการวิจัยทำนายแบบตัดขวาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ศึกษาความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม และศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิ จำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิและผ่านการทดลองใช้แบบสอบถามที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ในเขตจังหวัดนนทบุรี จำนวน 30 ชุด และนำไปแก้ไขข้อบกพร่องก่อนนำไปใช้จริง ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ตัวแปรต่างๆ มีค่าอยู่ระหว่าง .92-.99 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ประสานงานกับนักวิชาการสาธารณสุขทุกอำเภอในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อส่งแบบสอบถามพร้อมซองเปล่าให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนแบบสอบถาม และมีการติดตามผลการส่งคืนแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืนภายในเวลาที่กำหนด

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนาในรูปของการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และใช้สถิติอ้างอิงในรูปของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอน โดยมีรายละเอียดตามสรุปผลการวิจัย

## สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลการวิจัยโดยสรุปดังนี้

### 1. ลักษณะทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ

จากการศึกษาผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ พบว่ามากกว่า 2 ใน 3 เป็นเพศหญิง และอายุน้อยกว่า 40 ปี ครึ่งหนึ่งมีสถานภาพโสด มากกว่า 3 ใน 4 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นผู้ปฏิบัติงาน มากกว่า 1 ใน 3 มีตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข ระดับตำแหน่งชำนาญการ และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปัจจุบัน 2 - 5 ปี มากกว่า 3 ใน 4 เคยเข้าร่วมกิจกรรมการประเมินรับรองคุณภาพ และมากกว่าครึ่งหนึ่งเคยเข้าร่วม 2 กิจกรรมคือการประเมินรับรองมาตรฐาน HCA และมาตรฐาน PCU

### 2. ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม

ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จของการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมที่ศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน มีรายละเอียดในการสรุปดังต่อไปนี้

#### 2.1 การสนับสนุนจากผู้บริหาร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมากกว่าร้อยละ 80 เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า มีการสนับสนุนจากผู้บริหาร ในเรื่องกรณีนโยบายสนับสนุนด้านคุณภาพงานบริการให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ชัดเจน นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานจำนวนระหว่างร้อยละ 72.5 – 78.8 เห็นว่ามีการสนับสนุนจากผู้บริหาร ในเรื่องอื่นๆ ในจำนวนนี้มีผู้ปฏิบัติงานถึง 1 ใน 3 เห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องกรณีนโยบายสนับสนุนด้านคุณภาพงานบริการให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ชัดเจน การเปิดโอกาสให้ร่วมกิจกรรมประเมินผลงานที่รับผิดชอบทุก และการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ไว้พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานอย่างพอเพียง

#### 2.2 การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมากกว่าร้อยละ 80 เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกประเด็น ในจำนวนนี้มีผู้ปฏิบัติงาน 1 ใน 3 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าผู้ปฏิบัติงานสนใจเอาใจใส่ในการหาวิธีการทำงานตามแนวปฏิบัติใหม่ๆ ในด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ และการเต็มใจยอมรับที่จะปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพตามที่ได้รับมอบหมาย ร้อยละ 37.5 และ 37.1 ตามลำดับ

### 2.3 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมากกว่าร้อยละ 70 เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกประเด็น 3 อันดับแรก คือ การประเมินความรู้โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงาน ในหน้าที่ การประเมินคุณภาพของงานอย่างเป็นระบบ และการประเมินความสามารถในการเรียนรู้งาน เข้าใจงาน ร้อยละ 78.3, 76.7 และ 76.3 ตามลำดับ ในจำนวนนี้มีผู้ปฏิบัติงาน 1 ใน 4 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่ามีการประเมินผลการปฏิบัติงานจาก คุณภาพของงานอย่างเป็นระบบ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับงานหรือเหตุการณ์ได้ดีในทุกด้าน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือ ข้อเสนอแนะที่ดีอยู่เสมอ และเรื่องการประเมินความรู้โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ร้อยละ 27.5, 25.8, 25.4 และ 25.0 ตามลำดับ

### 2.4 การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ในทางบวกมีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.99 – 5.56 หรือ ร้อยละ 71.3 – 79.4 และมีความคิดเห็นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันมากที่สุด คือ เรื่องการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงาน และ การรับผิดชอบร่วมกันของบุคคลในหน่วยงาน

### 2.5 การมีวัฒนธรรมองค์กร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อการมีวัฒนธรรมองค์กรในทางบวกมีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.98 – 5.54 หรือ ร้อยละ 71.1 – 79.1 และมีความคิดเห็นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เห็นว่าการมีวัฒนธรรมองค์กร เป็นสิ่งที่สมาชิกในหน่วยงานยอมรับร่วมกัน เป็นการถ่ายทอดโดยการเรียนรู้ในการทำงาน และเป็นการทำให้บุคลากรมีความสามารถในการปรับตัว

### 2.6 การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ในเรื่องการบริหารคุณภาพโดยรวมในทางบวกมีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.95 – 5.58 หรือ ร้อยละ 70.7 – 79.7 1 และมีความคิดเห็นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันมากที่สุด ในเรื่อง ประโยชน์ของการบริหารคุณภาพ และหลักการ/แนวคิดการบริหารคุณภาพ

### 2.7 ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 80 ในเรื่อง การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละน้อยกว่าร้อยละ 80 และพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิที่ผ่านการรับรอง 2 ปี ผ่านการรับรอง 1 ปี และไม่ผ่านการ

รับรอง รับรู้ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 80 ในเรื่อง การสนับสนุน จากผู้บริหาร การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

### 3. ความสำเร็จในการบริหารคุณภาพโดยรวม ของหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ

จากการศึกษาในภาพรวมพบว่า ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 77.32 อยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ความสำเร็จในระดับมากในมิติด้าน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกนั้น รับรู้ความสำเร็จมิติอื่นๆ ในระดับปานกลาง และพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิที่ผ่านการรับรอง 2 ปีมีคะแนนเฉลี่ยรับรู้ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมมากกว่า ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิที่ผ่านการรับรอง 1 ปี และไม่ผ่านการรับรอง โดยรับรู้ความสำเร็จมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 80 ในมิติด้านภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตยกรรม และมิติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกนั้นรับรู้ความสำเร็จในมิติอื่นๆ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าร้อยละ 80 ส่วนผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิที่ผ่านการรับรอง 1 ปี มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความสำเร็จน้อยกว่าร้อยละ 80 ในทุกมิติ โดยมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละอยู่ระหว่างร้อยละ 71.32 - 77.13 และผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิที่ไม่ผ่านการรับรองมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความสำเร็จน้อยกว่าร้อยละ 80 ในทุกมิติ โดยมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละอยู่ระหว่างร้อยละ 68.32-78.19

### 4 . ปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ

พบว่าปัจจัยสนับสนุน ในเรื่อง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพมีผลทางบวกต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และสามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ ได้ร้อยละ 60.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p < .05$ ) โดยมีสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้คือ

$$Y_i = .435 X_6 + .396 X_4$$

เมื่อ  $Y_i$  = ความสำเร็จของการบริหารคุณภาพโดยรวมของหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ

$X_6$  = การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน

$X_4$  = การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

## อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้อภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

### 1. ปัจจัยสนับสนุน

จากการศึกษาพบว่า มีตัวแปรสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีตัวแปร 2 ตัวแปร สามารถรวมทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มณฑา อร่ามเลิศมงคล (2549) ที่พบว่า การสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานในปีจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันและมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการบริหารคุณภาพโดยรวมให้ประสบความสำเร็จนั้นมีปัจจัยสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานนำระบบการบริหารคุณภาพไปปฏิบัติโดยองค์กรหรือผู้บริหารทุกระดับในองค์กรเป็นผู้สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาคุณภาพงานในองค์กร (วรรณา โอฐยิมพราย, 2546) ซึ่งปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมในการวิจัยครั้งนี้คือ

**1.1 การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน** จากการศึกษาค้นคว้า เป็นปัจจัยสนับสนุนที่มีผลในทางบวกมากที่สุดต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ เพราะการบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นหลักการบริหารคุณภาพที่สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน (วิฑูรย์ สิมะโชคติ, 2541) ซึ่งผู้ปฏิบัติงานควรมีการรับรู้ในเรื่องที่จะนำไปไปปฏิบัติงานด้วย เนื่องจากการรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาพื้นฐานของบุคคลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความจำและความสามารถในการเรียนรู้อันเกิดจากการสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ทั้งนี้การรับรู้ที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นมีอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการรับรู้ในเรื่องการบริหารงานที่มีอยู่มากมายซึ่งผู้ปฏิบัติงานอาจเลือกรับรู้เฉพาะบางเรื่องหรือบางสถานการณ์นั้นๆ (วันชัย มีชาติ, 2551) ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ นาดยา เต้าป้อม (2547) ที่พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากตัวผู้รับรู้หรือผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะในกระบวนการรับรู้จะมีการตีความเรื่องที่ได้รับรู้มา ซึ่งการตีความนี้แต่ละคนก็อาจตีความแตกต่างกันออกไปและทำให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความสนใจหรือการให้ความสำคัญ และผลประโยชน์ของผู้รับรู้เองด้วย (วันชัย มีชาติ, 2551) สอดคล้องกับการศึกษาของ วิไลวรรณ ปันส่วน (2547) พบว่า เจตคติต่อการรับรองคุณภาพ และคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพ

บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ วรรณภา โอษฐ์มพราย (2546) ที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้คุณค่าของงานของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการสร้างสรรค์งานในองค์กร จะเห็นได้ว่าการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องการบริหารคุณภาพโดยรวมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์และมีผลต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมเนื่องจากการบริหารที่มุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์กรทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน (อนุวัฒน์ ศุภขตุล และคณะ, 2544) ดังนั้นผู้บริหารทุกระดับในองค์กรจึงควรสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานรับรู้เพิ่มขึ้น ในเรื่อง ความสำคัญหลักการหรือแนวคิด ขั้นตอนการดำเนินงาน ตัวชี้วัดความสำเร็จ และประโยชน์ของการบริหารคุณภาพโดยรวม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาและรับรองคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิต่อไป

**1.2 การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ** จากการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยสนับสนุนที่มีผลรองลงมาจาก การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานและมีผลทางบวกต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ เพราะการพัฒนาและรับรองคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิจะมีลักษณะการทำงานเป็นทีมโดยผู้ปฏิบัติงานในทีม ประกอบด้วย นักวิชาการสาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ เจ้าพนักงานสาธารณสุข เป็นต้น มีส่วนร่วมในการดำเนินการ ซึ่งตามทฤษฎีการทำงานเป็นทีมโดยทีมที่มีประสิทธิภาพนั้นมีหลักสำคัญ คือ การมีเป้าหมายร่วมกัน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ การติดต่อสื่อสารหรือการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นต่างๆ มีความรับผิดชอบร่วมกันในการทำงาน และการไว้วางใจซึ่งกันและกัน (สุนันทา เลาहनันท์, 2540) ในเรื่องเหล่านี้ล้วนเป็นลักษณะที่สำคัญของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแนวคิด ที่ว่าทีมงานที่มีประสิทธิภาพนั้น สามารถพิจารณาได้จาก การที่สมาชิกของทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ และสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ดังกล่าวอย่างชัดเจน (เรียม ศรีทอง, 2552) ประกอบกับ กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน และมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม มีส่วนช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และสมาชิกผู้ร่วมทีมต่างมีความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะเห็นได้ว่าการทำงานเป็นทีมจะช่วยทำให้องค์กรสามารถรวมพลังในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้ดีทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ ส่งผลให้องค์กรเจริญก้าวหน้าทัดเทียมคู่แข่ง หรือ พร้อมจะนำหน้าคู่แข่งได้ (สุนันทา เลาहनันท์, 2540) และสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า การทำงานเป็นทีมซึ่งมีลักษณะที่สำคัญคือ การติดต่อสื่อสาร และการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลผลิตของงานตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานซึ่งการติดต่อสื่อสารกันในขั้นตอนของการทำงาน จะส่งผลต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (กาญจนา แสนทวิ, 2547) และในรายด้านการรับผิดชอบร่วมกันของสมาชิกในทีมมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เนื่องจากการรับรองคุณภาพมีกระบวนการพัฒนาคุณภาพใน

ระดับที่องค์กรภายนอกสามารถตรวจสอบได้ (มณีรัตน์ พากเพียร, 2547) ดังนั้นผู้บริหารทุกระดับในองค์กรจึงควรสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้มีความเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในเรื่อง การกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรม มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และควรเน้นให้ความสำคัญในเรื่อง การติดต่อสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานและการรับผิดชอบร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยบริการปฐมภูมิบรรลุเป้าหมายในการบริหารคุณภาพโดยรวมเพิ่มขึ้น

**1.3 การสนับสนุนจากผู้บริหาร** จากการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยสนับสนุนที่มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมและไม่เข้าร่วมทำนายนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ เนื่องจากการสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นตัวแปรที่ถูกคัดออกจากสมการทำนาย ทำให้ไม่เห็นภาพของตัวแปรที่ได้จากการทบทวนเอกสารหรือผลการวิจัยที่ สอดคล้องกับผู้อื่น แต่ถ้านำเข้าสมการทำนายโดยใช้สถิติวิเคราะห์แยกที่ละตัวแปร พบว่ามีผลใน ทางบวกและทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมได้ร้อยละ 9 ประกอบกับผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ เห็นว่ามีการสนับสนุนจากผู้บริหารอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว จะเห็น ได้จากการที่ผู้บริหารมีนโยบายสนับสนุนด้านคุณภาพงานบริการให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ชัดเจน จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ปัจจัยการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมให้เห็น ได้อย่างไม่เด่นชัด ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีผลที่สอดคล้องกับการศึกษาของจินตนา รัตนสินธุ์ (2549) ในเรื่องที่ว่าปัจจัยสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพบริการ คือ การมีผู้บริหารที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร และการมีนโยบายที่ชัดเจน และสอดคล้องตามแนวคิดในการศึกษาภาวะผู้นำที่ว่าผู้นำจะมีอิทธิพลเหนือผู้ตาม และพฤติกรรมเหล่านั้นจะก่อให้เกิดผลตามที่ผู้นำต้องการ (วันชัย มีชาติ, 2551)

**1.4 การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน** จากการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยสนับสนุนที่มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม และไม่เข้าร่วมทำนายนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ เนื่องจากการยอมรับจากผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่ถูกคัดออกจากสมการทำนาย ทำให้ไม่เห็นภาพของตัวแปรที่ชัดเจนเช่นเดียวกับตัวแปรการสนับสนุนจากผู้บริหาร แต่ถ้านำเข้าสมการทำนายโดยใช้สถิติวิเคราะห์แยกที่ละตัวแปร พบว่ามีผลใน ทางบวกและทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมได้ร้อยละ 15 ประกอบกับผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ให้การยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมในทุกประเด็น ในจำนวนนี้มีผู้ปฏิบัติงาน 1 ใน 3 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าผู้ปฏิบัติงานสนใจ เอาใจใส่ในการหาวิธีการทำงานตามแนวปฏิบัติใหม่ๆ ในด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ และการเต็มใจยอมรับที่จะปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพตามที่ได้รับมอบหมาย จากเหตุผลดังกล่าว

ทำให้ปัจจัยการยอมรับจากผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมให้เห็นได้อย่างไม่เด่นชัด ซึ่งในขั้นตอนการยอมรับในการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการสรุปทฤษฎีและศึกษารายงานการวิจัยเกี่ยวกับขั้นตอนการยอมรับของ โรเจอร์ (Rogers, 1971 อ้างถึงใน ดิเรก ฤกษ์หรัย, 2528) และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชิตาภา สุขพล่า (2549) ที่ว่าการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีทำงานให้เอื้อต่อระบบการบริหารคุณภาพโดยรวมนั้นเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานยอมรับและนำนโยบายมาเป็นแนวทางปฏิบัติได้

**1.5 การประเมินผลการปฏิบัติงาน** จากการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยสนับสนุนที่มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมและไม่เข้าร่วมทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่ถูกคัดออกจากสมการทำนาย ทำให้ไม่เห็นภาพของตัวแปรที่ชัดเจนเช่นเดียวกับตัวแปรอื่นที่ถูกคัดออกจากสมการทำนาย แต่ถ้านำเข้าสมการทำนายโดยใช้สถิติวิเคราะห์แยกทีละตัวแปร พบว่ามีผลใน ทางบวกและทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมได้ร้อยละ 14 ประกอบกับผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ เห็นว่ามีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบและเป็นธรรม ในทุกประเด็น ในจำนวนนี้มีผู้ปฏิบัติงาน 1 ใน 4 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่ามีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากคุณภาพของงานอย่างเป็นระบบความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับงานหรือเหตุการณ์ได้ดีในทุกด้าน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือข้อเสนอแนะที่ดีอยู่เสมอ และเรื่องการประเมินความรู้โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่ จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ปัจจัยการประเมินผลการปฏิบัติงานส่งผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมให้เห็นได้อย่างไม่เด่นชัด ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีผลที่สอดคล้องกับการศึกษาเชิงคุณภาพของ อธิริ บุญช่วยเหลือ (2551) ที่ว่าความคิดเห็นในฐานะผู้ถูกประเมินมีความรู้สึกต่อผู้ประเมินทางบวกคือการยอมรับในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และได้ข้อเสนอแนะว่า เกณฑ์ที่ใช้ควรมีความชัดเจนและมีความเป็นกลาง เพื่อเปรียบเทียบความมีคุณภาพประสิทธิภาพของงาน และปริมาณงานของงานที่ทำ และสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบและมีคุณธรรม ต้องมีแบบประเมิน สำหรับผู้ประเมินใช้ตัดสินภายใต้ข้อความต่างๆที่สะท้อนมิติต่างๆของงาน (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2549)

**1.6 การมีวัฒนธรรมองค์กร** จากการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยสนับสนุนที่มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมและไม่เข้าร่วมทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ เนื่องจากการมีวัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวแปรที่ถูกคัดออกจากสมการทำนาย ทำให้ไม่เห็นภาพของตัวแปรที่ชัดเจนเช่นเดียวกับตัวแปรอื่นที่ถูกคัดออกจากสมการทำนาย แต่ถ้านำเข้าสมการ

ทำนายโดยใช้สถิติวิเคราะห์แยกที่ละตัวแปร พบว่ามีผลในทางบวกและทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมได้ถึงร้อยละ 52.9 ประกอบกับผู้ปฏิบัติงานมากกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 50.4) มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานน้อยกว่า 5 ปี ซึ่งทำให้การถ่ายทอดการเรียนรู้ในเรื่องการบริหารคุณภาพโดยรวมจากคนรุ่นก่อนๆ รวมถึงการมีอิทธิพลในการเรียนรู้ต่อเรื่องดังกล่าวยังทำได้ไม่ดีนัก ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้อื่นในเรื่องที่ว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมนั้นมีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการบริหารคุณภาพ (มณีรัตน์ พากเพียร, 2547) กล่าวคือ หน่วยบริการปฐมภูมิที่เข้ารับการพัฒนาและรับรองคุณภาพต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการถ่ายทอดการเรียนรู้ในการทำงาน สมาชิกในหน่วยงานยอมรับร่วมกัน มีการส่งต่อแนวทางการทำงานไปยังผู้ปฏิบัติงานในรุ่นต่อไปได้ จะเห็นได้ว่าการมีวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการบริหารคุณภาพโดยรวมซึ่งมีโอกาสเข้าร่วมทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมมากที่สุดในการวัดตัวแปรที่ถูกคัดออกจากสมการทำนายด้วยกัน

## 2. ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐที่ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน 2 ปี รับรู้ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมสูงกว่า ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐที่ผ่านการรับรอง 1 ปี และไม่ผ่านการรับรอง ตามลำดับ โดยคะแนนเฉลี่ยร้อยละของการรับรู้ความสำเร็จแตกต่างกันร้อยละ 0.53 – 3.35 ถือว่ามีระดับการรับรู้ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งในภาพรวมผู้ปฏิบัติงานรับรู้ความสำเร็จของการบริหารคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 77.32 จะเห็นได้ว่าความสำเร็จตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานยังต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งการผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานของหน่วยบริการปฐมภูมิจะต้องได้คะแนนรวมความสำเร็จตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป เนื่องมาจากหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐในบางแห่งยังขาดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องโดยพิจารณาได้จากผลการประเมินรับรองในปีที่ผ่านมา มีหน่วยบริการที่เคยผ่านเกณฑ์และไม่เคยผ่านการรับรองถึงร้อยละ 65.62 จากจำนวนหน่วยบริการปฐมภูมิที่เข้ารับการประเมินรับรองทั้งหมด ประกอบกับตัวผู้ปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคลและสถานการณ์ทำงาน (วันชัย มีชาติ, 2551) ซึ่งจากการศึกษารายมิติคุณภาพพบว่า การรับรู้ความสำเร็จในมิติด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญของผู้รับบริการซึ่งเป็นไปตามรูปแบบจำลองความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพโดยรวมที่ประกอบด้วยสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ, 2546) จะเห็นได้จากงานวิจัยของมณีรัตน์ พากเพียร (2546) ที่ศึกษาพบว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการที่ผ่านการรับรองคุณภาพอยู่ในระดับดี เนื่องจากในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพจะมีการ

พัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2548) พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมขององค์กรอยู่ในระดับมาก และจากการศึกษา พบว่าผู้ปฏิบัติงานรับรู้ความสำเร็จในระดับปานกลางในมิติคุณภาพด้านภูมิทัศน์ ภูมิสถาปัตยกรรม ด้านคุณภาพบริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็ง เนื่องจากการรับรู้ความสำเร็จมิติคุณภาพดังกล่าวเป็นการรับรู้อันเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในการทำงาน เมื่อรับรู้แล้วจึงแสดงออกมาเป็นความรู้สึกนึกคิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน (วิไลวรรณ ปันส่วน, 2547) ซึ่งจะมีผลการดำเนินการที่แตกต่างกันได้ จะเห็นได้จากความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสำเร็จในมิติคุณภาพดังกล่าวตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ระหว่างหน่วยบริการปฐมภูมิที่ผ่านการรับรองคุณภาพกับไม่ผ่านการรับรอง ดังนั้นผู้บริหารทุกระดับจึงควรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการพัฒนาในมิติคุณภาพทั้ง 4 ด้าน เพื่อให้หน่วยบริการปฐมภูมิผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ประการ คือ ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังรายละเอียดดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1.1 เนื่องจากการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องการบริหารคุณภาพโดยรวมมีผลต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพ โดยรวมมากที่สุด แต่การรับรู้ของแต่ละบุคคลมีปัจจัยหลายประการเข้ามาเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการรับรู้ของบุคคลต่างกันไปได้ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้คือตัวผู้ปฏิบัติงานเองดังนั้นในการพัฒนาและรับรองคุณภาพมาตรฐานให้เกิดผลสัมฤทธิ์จึงควรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ในเรื่อง ความสำคัญ หลักการและแนวคิด ขั้นตอนการดำเนินงาน ตัวชี้วัดความสำเร็จ และประโยชน์ของการบริหารคุณภาพโดยรวม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง

1.2 เนื่องจากการมีส่วนร่วมของสมาชิกเป็นลักษณะการทำงานเป็นทีมซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการบริหารคุณภาพโดยรวม และถือว่าเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงพัฒนาองค์กร ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพตั้งแต่เรื่อง การประชุมกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน ให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรม มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และควรเน้นให้ความสำคัญในเรื่อง การติดต่อสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานและการรับผิดชอบร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ทั้งนี้เป็น

การเพิ่มศักยภาพในการทำงานเป็นทีมเพื่อดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพมาตรฐานของหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐต่อไป

1.3 การดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ กระทรวงสาธารณสุขควรคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพโดยรวม ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพมีผลทางบวกต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $P < .05$ ) ซึ่งมีความสามารถทำนายความสำเร็จของการบริหารคุณภาพโดยรวม ได้ร้อยละ 60.6 ( $R^2 .606$ ) ดังนั้น ควรเน้นการสนับสนุนและพัฒนาในเรื่อง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมมากขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม โดยการเก็บข้อมูลผลลัพธ์จากการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพของหน่วยบริการปฐมภูมิ และปัจจัยสนับสนุนที่ใช้เป็นตัวแปรทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมของหน่วยบริการปฐมภูมิ ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสังเกต และบันทึกข้อมูลที่ได้รวบรวม ทั้งนี้จะทำให้ได้รายละเอียดของข้อมูลมากกว่าการศึกษาในเชิงปริมาณ

2.2 เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องหน่วยบริการปฐมภูมิในการศึกษารั้งนี้ โดยศึกษาเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพมาตรฐาน ซึ่งมีการสนับสนุนในเรื่องการพัฒนาคุณภาพโดยตรงจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและหน่วยบริการประจำ (CUP) ของภาครัฐ ส่วนหน่วยบริการปฐมภูมิภาคเอกชนจะได้รับการสนับสนุนจากหน่วยบริการประจำของภาคเอกชน ดังนั้นจึงควรวิจัยกับหน่วยบริการปฐมภูมิภาคเอกชนและหน่วยบริการปฐมภูมิอื่นๆ โดยนำการสนับสนุนจากหน่วยบริการประจำ เช่น งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน มาเป็นตัวแปรเพิ่มเติมด้วย เพื่อจะได้ทราบว่าส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาและรับรองคุณภาพของหน่วยบริการปฐมภูมิอย่างไรบ้าง จะได้สนับสนุนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิของจังหวัดต่อไป

2.3 เนื่องจากหน่วยบริการปฐมภูมิเป็นกลไกและยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาระบบสาธารณสุขและช่วยทำให้ระบบบริการสาธารณสุขมีประสิทธิภาพและมีผลลัพธ์สุขภาพที่ดี ซึ่งหน่วยบริการปฐมภูมิต้องจัดบริการด้านสุขภาพให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานบริการของกระทรวงสาธารณสุขการ ดังนั้นหากมีการนำเครื่องมือการวิจัยนี้ ไปทำการศึกษาในภาคอื่นๆ และเก็บข้อมูลทั้งประเทศ เพื่อให้ได้ปัจจัยสนับสนุนที่สามารถในการทำนายนมากกว่าการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้จะช่วยให้การสรุปผลการวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น