

ปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้
ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ

ปัญญา สุวรรณทอง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ธันวาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ ปัญญา สุวรรณทอง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรสาขารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ของคณะสาขารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.กุหลาบ รัตนสังขธรรม)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(อาจารย์ ดร.วัลลภ ใจดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กุหลาบ รัตนสังขธรรม)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.นิภา มหารัษฎพงศ์)

คณะสาขารณสุขศาสตร์อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรสาขารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ของคณะสาขารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีคณะสาขารณสุขศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.วสุธร ตันวัฒนกุล)

วันที่ เดือน ธันวาคม พ.ศ.2554

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วย ความกรุณาและช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก
รองศาสตราจารย์ ดร.กุหลาบ รัตนสังขธรรม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.วัลลภ ใจดี
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งทั้งสองท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อเสนอแนะคอย
สนับสนุนให้กำลังใจและช่วยเหลือให้คำปรึกษาที่ถูกต้องจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วย
ความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง
จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้หากไม่ได้รับความกรุณาจากผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านดังที่
ปรากฏชื่อในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ที่ได้กรุณาและอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของ
แบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับ
นี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีที่ให้ความอนุเคราะห์
ในการทดสอบเครื่องมือ ขอขอบคุณสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง
และผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ ที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการ
ตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบคุณนักวิชาการ
สาธารณสุขระดับอำเภอ ในการประสานในการรับ-ส่งและรวบรวมแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้
ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์แนวความคิดและวิธีการศึกษา
หาความรู้ในระหว่างศึกษาและขอขอบคุณเพื่อนร่วมชั้นเรียนหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
ทุกท่านที่คอยให้กำลังใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยดีตลอดปีการศึกษา

ความดีและผลประโยชน์ที่เกิดจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่
ได้ให้การอบรมสั่งสอนเลี้ยงดู และสมาชิกในครอบครัวที่สนับสนุนเป็นกำลังใจ ตลอดจนเพื่อนๆ
และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ทำให้การช่วยเหลือและสนับสนุนผู้วิจัยจนสำเร็จได้ด้วยดี

ปัญญา สุวรรณทอง

ธันวาคม 2554

52910236: ส.ม. (สาธารณสุขศาสตร์)

คำสำคัญ: ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม/ การรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวม/

การทำงานเป็นทีม/ หน่วยบริการปฐมภูมิ

ปัญหา สุวรรณทอง: ปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ(SUPPORTIVE FACTORS AFFECTING THE SUCCESSFUL TOTAL QUALITY MANAGEMENT BASED ON THE PERCEPTION OF HEALTH WORKERS IN GOVERNMENT PRIMARY CARE UNITS, SAMUT PRAKAN PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: กุหลาบ รัตนสังฆธรรม, ศ.ด. (บริหารสาธารณสุข), วัลลภ ใจดี, Ph.D. (Public Health)-149 หน้า. ปี พ.ศ. 2554.

การวิจัยทำแบบตัดขวางนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนจากผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ 240 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยงระหว่าง .92 - .99 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป นำเสนอข้อมูลด้วย จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์ปัจจัยถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีปัจจัยสนับสนุนอยู่ในระดับมากในเรื่อง การสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน และอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และรับรู้ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมโดยปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P < .05$) ตามลำดับดังนี้คือ การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (X_1) การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ (X_2) ซึ่งสามารถทำนาย ได้ร้อยละ 60.6 ($R^2 .606$) และมีสมการทำนายดังนี้ $Y = .435 X_1 + .396 X_2$

ดังนั้น กระทรวงสาธารณสุข ควรจะสนับสนุนและพัฒนาในเรื่อง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมมากขึ้น

52910236 : M.P.H. (PUBLIC HEALTH)

KEYWORDS: THE SUCCESSFUL OF TOTAL QUALITY/ PERCEPTION ON TOTAL
QUALITY MANAGEMENT/ TEAM WORK / PRIMARY CARE UNITS

PANYA SUWANTHONG: SUPPORTIVE FACTORS AFFECTING THE
SUCCESSFUL TOTAL QUALITY MANAGEMENT BASED ON THE PERCEPTION OF
HEALTH WORKERS IN GOVERNMENT PRIMARY CARE UNITS, SAMUT PRAKAN
PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: KOOLARB RUDTANASUDJATUM, Dr.P.H.,
WANLOP JAIDEE, Ph.D. (PUBLIC HEALTH) 149 P. 2011.

This cross-sectional predictive research was aimed to investigate the supportive factors affecting the successful total quality management based on the perception of health workers in government primary care units in Samut Prakan province. This research used a multi-stage random sampling technique. The required samples were 240 subjects. A questionnaire was the instrument for collecting data. The questionnaire reliability coefficient was .92-.99. Data analysis was done using SPSS for Windows, and results presented as frequency, percentage, mean, standard deviation, mean percentage, Pearson's product moment correlation coefficient and the stepwise multiple regression analysis.

Health workers perceived administrator's support, acceptance of total quality management and performance appraisal to be highly supportive. They perceived effective teamwork, corporate culture and TQM as being moderately supportive. Factors affecting the successful total quality management (Y) at the .05 level of significance ($P < .05$) were the perception total quality management (X_1) and effective team work (X_2), which together could predict 60.6% ($R^2 .606$) of success in TQM. The equation was $Y = .435X_1 + .396X_2$.

Therefore, Ministry of public health focus on improving both dimensions, which are the worker perception and team work efficiency, to make the total quality management successful in primary health care units.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
หน่วยบริการปฐมภูมิ	10
แนวคิดหลักการของการบริหารคุณภาพโดยรวม	12
ความเป็นมาการบริหารคุณภาพโดยรวมของหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ.....	15
ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม	21
ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม.....	25
เครื่องมือที่ใช้วัดความคิดเห็น	45
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	48
รูปแบบการวิจัย	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	54
4 ผลการวิจัย	57
ลักษณะทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ	57
ปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ	60
ความสำเร็จในการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ	69
วิเคราะห์ถดถอยพหุตัวแปรที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ	75
5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	80
สรุปผลการวิจัย	81
อภิปรายผล	84
ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	100
ภาคผนวก ก	101
ภาคผนวก ข	114
ภาคผนวก ค	120
ภาคผนวก ง	147
ประวัติย่อของผู้วิจัย	149

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 มิติการประเมินคุณภาพ	20
2 จำนวนหน่วยบริการปฐมภูมิจำแนกตามอำเภอ และผลการรับรองคุณภาพ.....	50
3 จำนวนหน่วยบริการปฐมภูมิและผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	51
4 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะทั่วไป.....	58
5 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บริหารรายข้อ.....	61
6 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับจากผู้ปฏิบัติงานรายข้อ.....	62
7 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานรายข้อ.....	64
8 ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคะแนนเฉลี่ยร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จรายปัจจัย	68
9 คะแนนเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานกับจำแนกตามผลการประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน.....	69
10 ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคะแนนเฉลี่ยร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมรายมิติคุณภาพและโดยรวม.....	74
11 คะแนนเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานกับจำแนกตามผลการประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน.....	75
12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) ระหว่างปัจจัยที่ใช้เป็นตัวแปรทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13 คะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด ค่าที่มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ	77
14 รูปแบบตัวแปรที่เข้าสมการทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ.....	78
15 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ.....	79
16 จำนวนผู้ปฏิบัติงานตามคุณสมบัติที่กำหนดในหน่วยบริการปฐมภูมิแยกตามรายอำเภอ และผลการประเมินรับรองคุณภาพ ในจังหวัดสมุทรปราการ.....	115
17 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพรายข้อ.....	121
18 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีวัฒนธรรมองค์กรรายข้อ.....	124
19 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน.....	127
20 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมมิติด้านภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์.....	130
21 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมมิติด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ.....	131
22 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมมิติด้านคุณภาพบริการ.....	133
23 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมมิติด้านการมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็ง.....	138
24 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมมิติด้านข้อมูลข่าวสาร.....	141
25 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระจากค่า Collinearity Statistics.....	143

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
26 จำนวนและร้อยละของหน่วยบริการปฐมภูมิจำแนกตามผลการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ศูนย์สุขภาพชุมชน(ปีงบประมาณ 2549 – 2552) รายอำเภอ.....	144
27 จำนวนและร้อยละของหน่วยบริการปฐมภูมิจำแนกตามมิติคุณภาพในการประเมิน และ ผลการประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน ปีงบประมาณ 2552.....	145
28 จำนวนและร้อยละของหน่วยบริการปฐมภูมิจำแนกตามมิติคุณภาพในการประเมินและ ผลการประเมิน ปีงบประมาณ 2553.....	146

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	5
2 องค์ประกอบคุณภาพของระบบบริการสุขภาพ.....	16
3 ระบบคุณภาพในลักษณะที่เป็นการประกันคุณภาพขององค์กรทั้งองค์กร.....	17
4 ขั้นตอนการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานอนามัย/ศูนย์สุขภาพชุมชน.....	18
5 ขั้นตอนการจัดทำคู่มือคุณภาพบริการ.....	19
6 ความคิดเห็นรายชื่อ และตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ของผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย.....	65
7 ความคิดเห็นรายชื่อ และตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับการมีวัฒนธรรมองค์กรของผู้ปฏิบัติ งานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย.....	66
8 ความคิดเห็นรายชื่อ และตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องการ บริหารคุณภาพ โดยรวมจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย.....	67
9 ความคิดเห็นรายชื่อ และตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม มิติคุณภาพด้านภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของ ผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย.....	70
10 ความคิดเห็นรายชื่อ และตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม มิติคุณภาพด้านคุณภาพบริการของผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย.....	71
11 ความคิดเห็นรายชื่อ และตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม มิติคุณภาพด้านการมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็งของผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็น คะแนนเฉลี่ย.....	72
12 ความคิดเห็นรายชื่อ และตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม มิติคุณภาพด้านข้อมูลข่าวสารจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย.....	73
13 ความคิดเห็นรายชื่อ และตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ของผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย (2).....	123
14 ความคิดเห็นรายชื่อ และตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับการมีวัฒนธรรมองค์กรของผู้ปฏิบัติ งานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย (2).....	126

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
15 ความคิดเห็นรายข้อ และตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องการบริหารคุณภาพโดยรวมจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย (2).....	129
16 ความคิดเห็นรายข้อ และตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม มิติคุณภาพด้านภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์และด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการของผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย (2).....	132
17 ความคิดเห็นรายข้อ และตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม มิติคุณภาพด้านความพึงพอใจผู้รับบริการและด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย (2).....	137
18 ความคิดเห็นรายข้อ และตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพ โดยรวมมิติคุณภาพด้านการมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็งของผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย (2).....	140
19 ความคิดเห็นรายข้อ และตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพ โดยรวมมิติคุณภาพด้านข้อมูลข่าวสารจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย (2).....	142