

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารระบบหรือการบริหารคุณภาพคือการบริหารตามข้อกำหนดขององค์กรมาตรฐานสากล โดยการสนับสนุนขององค์การสหประชาชาติ ประเทศไทยได้ร่วมมือกันตามมติให้การบริหารภาครัฐและภาคเอกชนมีการบริหารระบบเมื่อ พ.ศ.2530 ดังมีบทบัญญัติให้รัฐจัดระบบในรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2540 มาตรา 75 และมาตรา 78 (2) ของรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2550 บัญญัติให้รัฐ “จัดระบบ” การบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น (ปรีดา กุลชล, 2552) ดังนั้นกระทรวงสาธารณสุขและสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้กำหนดให้มีมาตรฐานต่างๆ ขึ้นมารองรับการพัฒนากระบวนดังกล่าว เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำกับและประกันคุณภาพของระบบในส่วนต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารงานของหน่วยงานสอดคล้องเป็นไปตามแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างระบบบริการสุขภาพและการแพทย์ที่ผู้รับบริการอุ่นใจ ผู้ให้บริการมีความสุขซึ่งเน้นการพัฒนาระบบบริการ

การพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขของประเทศไทยซึ่งมีหน่วยบริการปฐมภูมิเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาระบบบริการและมีบทบาทสำคัญในการให้บริการที่ใกล้บ้านใกล้ใจ เพื่อให้บริการที่มีความต่อเนื่องและเป็นองค์รวม และมีการจัดบริการด้านสุขภาพให้กับผู้รับบริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการของกระทรวงสาธารณสุข (สำนักงานวิจัยเพื่อการพัฒนาหลักประกันสุขภาพไทย, 2552) ในปัจจุบันพบว่าการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมียังขาดการดำเนินการผลักดันอย่างเป็นระบบ ก่อให้เกิดปัญหาความไม่เป็นธรรมในการเข้าถึงบริการสาธารณสุข สืบเนื่องจากระบบบริการปฐมภูมิตขาดคุณภาพ ไม่เข้มแข็ง สอดคล้องกับการพิจารณาจากทัศนคติของประชาชน พบว่ายังไม่เข้าใจและขาดความเชื่อมั่นต่อระบบบริการสาธารณสุขปฐมภูมิ ซึ่งเห็นชัดเจนจากสัดส่วนการใช้บริการที่สถานอนามัยและโรงพยาบาลชุมชนมีแนวโน้มลดลง (พินิจ ฟ้าอำนาจ, 2552) ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพของหน่วยบริการปฐมภูมิอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นเชื่อมโยงระบบบริการ ระหว่างปัจจัยนำเข้า กระบวนการบริการ รวมทั้งการบริหารจัดการซึ่งจะทำให้เกิดการจัดการเป็นระบบทั้งองค์กรโดยใช้หลักการบริหารคุณภาพโดยรวมจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2552)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ได้ดำเนินการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐในจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้หลักการบริหารคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพของหน่วยบริการปฐมภูมิ พบว่ามีปัญหาในการพัฒนาคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิ คือหน่วยบริการปฐมภูมิยังไม่ผ่านเกณฑ์ประเมินจำนวน 18 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 28.1 และหน่วยบริการปฐมภูมิขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาและรับรองคุณภาพจำนวน 24 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 37.5 (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ, 2552) ส่งผลทำให้ภาพรวมของพัฒนาระบบบริหารคุณภาพไม่เข้มแข็งอาจเกิดปัญหาความไม่เป็นธรรมในการเข้าถึงบริการสาธารณสุข และปัญหาด้านคุณภาพบริการทำให้ผู้รับบริการขาดความเชื่อมั่นต่อระบบบริการสาธารณสุขปฐมภูมิของจังหวัดได้

ปัญหาในการพัฒนาคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิดังกล่าว มีสาเหตุจากหน่วยบริการปฐมภูมิไม่ผ่านเกณฑ์มิติคุณภาพประกอบด้วย มิติด้านคุณภาพบริการไม่ผ่านเกณฑ์คิดเป็นร้อยละ 53.1 ภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์ไม่ผ่านเกณฑ์คิดเป็นร้อยละ 28.1 มิติด้านข้อมูลข่าวสารไม่ผ่านเกณฑ์คิดเป็นร้อยละ 6.3 และ มิติด้านการมีส่วนร่วมและชุมชนเข้มแข็งไม่ผ่านเกณฑ์คิดเป็น ร้อยละ 4.7 ซึ่งในให้การประกาศรับรองคุณภาพมาตรฐานหน่วยบริการปฐมภูมิต้องผ่านเกณฑ์คุณภาพทุกมิติและมีคะแนนประเมินรวมร้อยละ 80 ขึ้นไป และสาเหตุอีกประการคือขาดการมีส่วนร่วมจากผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการบริหารคุณภาพโดยรวมมีหลักการบริหารคุณภาพที่มุ่งเน้นที่คุณภาพ และการส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นขั้นตอนมุ่งสู่ความสำเร็จ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542 ก) ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับผลการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพมาตรฐานในหน่วยบริการปฐมภูมิ

การจะขจัดปัญหาข้อบกพร่องดังกล่าวให้ลดลงหรือหมดไป จึงควรศึกษาปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมซึ่งพบที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ขององค์กร (สายใจ ศรีดี, 2542) ในการศึกษาครั้งนี้มีแนวคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสนับสนุน ดังนี้คือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร ฌักฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ (2546) สรุปว่าภาวะของผู้นำ และมีความยึดมั่นผูกพันอย่างจริงจังจากผู้บริหารถือว่าเป็นปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยความสำเร็จของการบริหารคุณภาพโดยรวม การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับเจตคติที่ใช้อธิบายความแปรปรวนของการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมมากที่สุด (ดาบทิพย์ จิตพิงษ์พานิช, 2539) การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการวัดค่าผลการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน (Beaumont, 1993) การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งของปัจจัยความสำเร็จของการบริหารคุณภาพโดยรวม (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2550)

การมีวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริหารคุณภาพโดยรวม (มณีรัตน์ พากเพียร, 2546) และเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งของบุคคลที่ปรารถนาจะอยู่ในองค์กร (เพ็ญผกา พุ่มพวง, 2547) การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องการบริหารคุณภาพโดยรวมมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ เนื่องจากการรับรู้ทำให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนามาเป็นทัศนคติและพฤติกรรมตามมาในที่สุด (กันยา สุวรรณแสง, 2540, หน้า 31) และศึกษาความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นแนวทางที่มุ่งเน้นที่คุณภาพ และการส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นขั้นตอนมุ่งสู่ความสำเร็จ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ, 2546, หน้า 59) อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับผลการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพมาตรฐาน เนื่องจากการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ให้บริการจะเป็นการรับรู้ต่อคุณภาพบริการอันเกิดจากการเรียนรู้ การปฏิบัติ และประสบการณ์ทำงาน เมื่อรับรู้แล้วก็จะแสดงออกมาเป็นความรู้สึนึกคิด ความรู้ ความเข้าใจ และการปฏิบัติ (วิไลวรรณ ปิ่นสวน, 2547) ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานนับว่าเป็นแหล่งของข้อมูลในการศึกษาความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมและค้นหาปัจจัยสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของหน่วยบริการปฐมภูมิได้

จากเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยสนับสนุนและความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาค รัฐ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งคาดหวังว่า จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหาร การวางแผน การพัฒนา องค์กร การพัฒนาบุคลากร และสามารถนำไปเป็นแนวทาง ในการสนับสนุนการพัฒนาและรับรองคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐและความต้องการของประชาชนในเรื่องคุณภาพมาตรฐานทางด้านสุขภาพในจังหวัดสมุทรปราการ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ

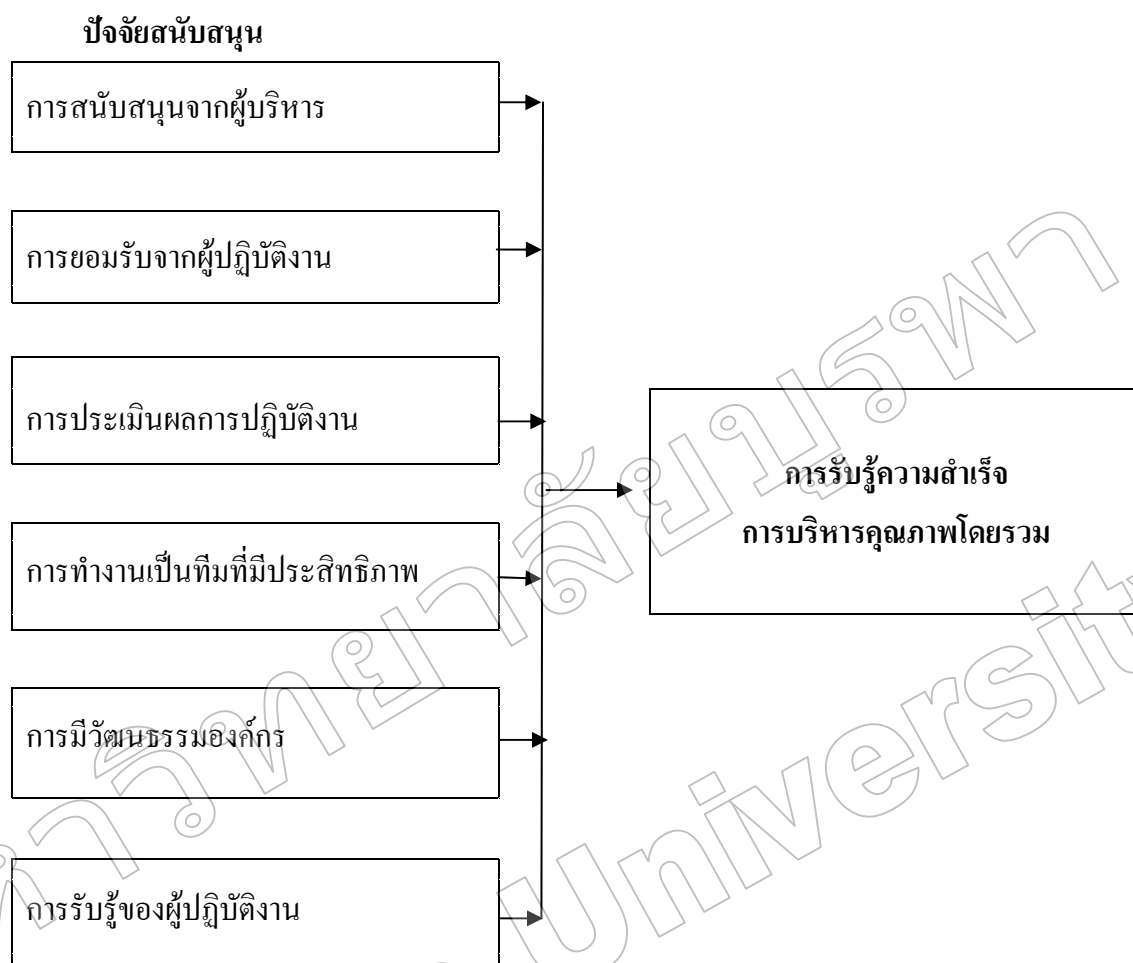
สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน อย่างน้อยหนึ่งตัว มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ

2. ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน สามารถร่วมทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม ของหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ ในจังหวัดสมุทรปราการ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา ปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวมและปัจจัยความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม จากแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม จากตำรา การทบทวนวรรณกรรม และจากแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญด้านการรับรองคุณภาพ มาใช้เป็นแนวทางในการจัดกรอบแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารทุกระดับ ในการให้สนับสนุนการบริหารงานของหน่วยบริการปฐมภูมิ
2. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการวางนโยบาย การวางแผน จัดทำโครงการพัฒนาระบบบริหารงานของหน่วยบริการปฐมภูมิ
3. เป็นแนวทางในการสนับสนุนการพัฒนาและรับรองคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐไปสู่ความสำเร็จของจังหวัดสมุทรปราการ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม ของหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ ในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นการวิจัยทำนายแบบตัดขวาง (Cross-sectional predictive research) กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติในหน่วยบริการปฐมภูมิที่เข้าร่วมโครงการมุ่งรับรองคุณภาพสถานอนามัย/ศูนย์สุขภาพชุมชน ในช่วงปีงบประมาณ 2549 – 2553 จำนวน 64 แห่ง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งดำเนินการตั้งแต่ 15 มีนาคม ถึง 30 เมษายน 2544

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน
2. ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม โดยศึกษาความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมซึ่งมีผลสำเร็จของการดำเนินการใน 2 ลักษณะประกอบด้วยความสำเร็จตามการรับรองคุณภาพมาตรฐาน และความสำเร็จตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน จึงมีขนาดหน่วยบริการปฐมภูมิตัวอย่างและผู้ปฏิบัติงานตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อให้หาจำนวนหน่วยบริการปฐมภูมิตัวอย่างในแต่ละอำเภอและผู้ปฏิบัติงานตามคุณสมบัติที่กำหนด เนื่องจากหน่วยบริการปฐมภูมิตัวอย่างมีจำนวนน้อยเกินไปที่จะใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วย Regression ผู้วิจัยจึงใช้ผู้ปฏิบัติงานตัวอย่างเป็นหน่วยในการวิเคราะห์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในเชิงประเมินค่าบอกถึงผลสรุปของการประเมินที่ได้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และลักษณะอาการของการกระทำ จากการที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ในมิติคุณภาพด้านภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็ง และด้านข้อมูลข่าวสาร

- 1.1 ภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์ หมายถึง สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกหน่วยบริการปฐมภูมิ โดยประเมินจากความสะอาด สภาพการใช้งาน และการบำรุงรักษา

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับบริการได้รับ โดยประเมินจากการจัดบริการได้ประทับใจ ความคุ้มค่า และความสะดวกรวดเร็ว

1.3 คุณภาพบริการ หมายถึง คุณภาพของงานบริการที่มีแนวทางหรือคู่มือระเบียบปฏิบัติให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตาม โดยประเมินจากความครอบคลุม ความสำเร็จ และทันเวลาหรือสถานการณ์ในงานที่ปฏิบัติ

1.4 การมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็ง หมายถึง การมีส่วนร่วมขององค์กร/ภาคีในชุมชนในการดำเนินกิจกรรมด้านสุขภาพในเรื่อง การมีส่วนร่วม การปฏิบัติตามกระบวนการส่งเสริมหมู่บ้าน จัดการสุขภาพ การจัดทำโครงการ และการสรุปผลโครงการที่มีคุณภาพ

1.5 ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง คุณภาพข้อมูลข่าวสารในหน่วยบริการปฐมภูมิ ประกอบด้วย คุณภาพของฐานข้อมูล คุณภาพของการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร และคุณภาพของการจัดทำรายงาน

2. ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จ หมายถึง การสนับสนุนให้การบริหารคุณภาพโดยรวมมีความสำเร็จโดยมีปัจจัยสนับสนุนที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ

2.1. การสนับสนุนจากผู้บริหาร หมายถึง การส่งเสริมของผู้บริหาร ในด้านการให้การช่วยเหลือ การให้ข้อเสนอแนะ และให้คำปรึกษา โดยวัดความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสนับสนุนจากผู้บริหาร 5 ประการ ประกอบด้วย การสนับสนุนนโยบาย การสนับสนุนทรัพยากร การสนับสนุนการปฏิบัติงาน การสนับสนุนด้านการสื่อสาร และการสนับสนุนด้านการประเมินผลงาน

2.2 การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องการนำนโยบายมาเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ อย่างมีขั้นตอน ประกอบด้วย การทำความเข้าใจ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ การเต็มใจในการปฏิบัติงาน การตั้งใจในการปฏิบัติงาน การมีใช้เหตุผลในการตัดสินใจ การทดลองปฏิบัติงาน จนกระทั่งสามารถเลือกแนวทางปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

2.3 การประเมินการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินผลปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีคุณธรรมโดยใช้แบบประเมินสำหรับผู้ประเมิน เพื่อตัดสินใจได้ข้อความต่างๆ ที่สะท้อนมิติต่างๆของงาน ประกอบด้วย คุณภาพงานความสามารถในการปฏิบัติงาน ความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการเรียนรู้ ความสามารถในการปรับตัว การแก้ปัญหาและการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิ

2.4 การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในเชิงประเมินค่าบอกถึงผลสรุปของการประเมินที่ได้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และลักษณะอาการของการกระทำเกี่ยวกับลักษณะการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการดำเนินการและรวมกลุ่มร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีลักษณะร่วมที่สำคัญคือ การมีเป้าหมายร่วม การมีส่วนร่วม การติดต่อสื่อสาร ความรับผิดชอบร่วม และการไว้วางใจซึ่งกันและกัน

2.5 วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในเชิงประเมินค่าบอกถึงผลสรุปของการประเมินที่ได้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และลักษณะอาการของการกระทำเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ คือ สามารถที่จะเรียนรู้ได้ มีลักษณะร่วมกัน สามารถถ่ายทอดและส่งผ่านในแต่ละรุ่นได้ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ และการปรับตัว

2.6 การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในเชิงประเมินค่าบอกถึงผลสรุปของการประเมินที่ได้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และลักษณะอาการของการกระทำในเรื่อง เกณฑ์คุณภาพบริการต่างๆที่รับมาปฏิบัติ โดยประเมินความสำคัญ ประโยชน์ หลักการ ขั้นตอนการดำเนินงาน และรายละเอียดของตัวชี้วัดความสำเร็จ

3. หน่วยบริการปฐมภูมิ หมายถึง สถานีอนามัยหรือศูนย์สุขภาพชุมชนในเครือข่ายของหน่วยบริการประจำหรือหน่วยคู่สัญญาของบริการระดับปฐมภูมิ (Contracting Unit for Primary care, CUP) ที่อยู่ภายใต้กระทรวงสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ซึ่งมีศักยภาพในการให้บริการตรงตามเกณฑ์ระดับปฐมภูมิ

4. ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรสาธารณสุขในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพมาตรฐานในหน่วยบริการปฐมภูมิ ประกอบด้วย นักวิชาการสาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ เจ้าพนักงานสาธารณสุข เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข นักวิชาการสาธารณสุขเชิงรุกและบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้อง