

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ นำเสนอผลการวิจัยดังนี้คือ

1. ลักษณะทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ
2. ปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ
3. ความสำเร็จในการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ
4. วิเคราะห์ถดถอยหาปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ

ลักษณะทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ

จากการศึกษาผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ พบว่ามากกว่า 2 ใน 3 เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.5) และอายุน้อยกว่า 40 ปี (ร้อยละ 66.2) ครึ่งหนึ่งมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 50.0) มากกว่า 3 ใน 4 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 79.2) และ เป็นผู้ปฏิบัติงาน (ร้อยละ 78.8) มากกว่า 1 ใน 3 มีตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข (ร้อยละ 40.4) ระดับตำแหน่งชำนาญการ (ร้อยละ 37.9) และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปัจจุบัน 2 - 5 ปี (ร้อยละ 33.3) มากกว่า 3 ใน 4 เคยเข้าร่วมกิจกรรมการประเมินรับรองคุณภาพ (ร้อยละ 84.2) และมากกว่าครึ่งหนึ่งเคยเข้าร่วม 2 กิจกรรมคือการประเมินรับรองมาตรฐาน HCA และมาตรฐาน PCU (ร้อยละ 52.5) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะทั่วไป

ลักษณะทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ยอดรวม	240	100
เพศ		
หญิง	174	72.5
ชาย	66	27.5
อายุ (ปี)		
≤ 29	80	33.3
30 - 39	79	32.9
40 - 49	57	23.8
50 - 59	22	9.2
≥ 60	2	0.8
Mean = 35.35 SD = 9.92 Min = 20 Max = 68		
สถานภาพสมรส		
โสด	120	50.0
สมรส/คู่	109	45.4
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	11	4.6
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	29	12.1
ปริญญาตรี	190	79.2
ปริญญาโท	21	8.8
การปฏิบัติงาน		
ผู้ปฏิบัติงาน	189	78.8
หัวหน้าหน่วยบริการ	51	21.2

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป		จำนวน(คน)	ร้อยละ
ยอดรวม		240	100
ตำแหน่ง			
	นักวิชาการสาธารณสุข	97	40.4
	พยาบาลวิชาชีพ	42	17.5
	นักวิชาการสาธารณสุข เชิงรุก	41	17.1
	เจ้าพนักงานสาธารณสุข	38	15.8
	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	18	7.5
	อื่นๆ (แพทย์, พยาบาลเทคนิค)	4	1.7
ระดับตำแหน่ง			
	ปฏิบัติงาน	24	10.0
	ปฏิบัติการ	40	16.7
	ชำนาญงาน/อาวุโส	30	12.5
	ชำนาญการ	90	37.9
	อื่นๆ (นักวิชาการสาธารณสุขเชิงรุก)	55	22.9
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปัจจุบัน (ปี)			
	≤ 1	53	22.1
	2-5	80	33.3
	6-10	50	20.8
	> 10	57	23.8
Mean = 6.72 S.D. = 6.43 Min < 1 Max = 36			
การเข้าร่วมกิจกรรมการประเมินรับรองคุณภาพบริการ			
	เคยเข้าร่วมกิจกรรม	202	84.2
	ไม่เคย	38	15.8

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ยอดรวม	202	100.0
กิจกรรมที่เข้าร่วม		
1	56	27.7
2	106	52.5
> 2	40	19.8
ประเภทกิจกรรมการประเมิน		
1.มาตรฐาน PCU	4	2.0
2.มาตรฐาน HCA	49	24.3
3.มาตรฐาน อื่นๆ	3	1.5
4.มาตรฐาน PCU และมาตรฐาน HCA	106	52.5
5.มาตรฐาน PCU , มาตรฐาน HCA และ มาตรฐาน อื่นๆ(งานสุขศึกษา,5ส)	40	19.8

ปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ

ปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวม ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ ที่ศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน

1. การสนับสนุนจากผู้บริหาร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมากกว่าร้อยละ 80 เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า มีการสนับสนุนจากผู้บริหารกล่าวคือผู้บังคับบัญชาโดยตรงให้การสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวม ในเรื่องการเมืองนโยบายสนับสนุนด้านคุณภาพงานบริการให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ชัดเจน นอกนั้นผู้ปฏิบัติงานจำนวนระหว่างร้อยละ 72.5 – 78.8 เห็นว่ามีการสนับสนุนจากผู้บริหารในเรื่องอื่นๆเช่น การเปิดโอกาสให้ร่วมกิจกรรมประเมินผลงานที่รับผิดชอบทุกครั้ง การให้ข้อเสนอแนะหรือให้คำปรึกษาที่ถูกต้องเหมาะสมในเวลาที่ต้องการ และการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆไว้พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานอย่างพอเพียง เป็นต้น ในจำนวนนี้มีผู้ปฏิบัติงานถึง 1 ใน 3 เห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง การมีนโยบายสนับสนุนด้านคุณภาพงานบริการให้มีคุณภาพ

มาตรฐานที่ชัดเจน (ร้อยละ 37.1) การเปิดโอกาสให้ร่วมกิจกรรมประเมินผลงานที่รับผิดชอบทุกครั้ง (ร้อยละ 37.1) และการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ไว้พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานอย่างพอเพียง (ร้อยละ 37.1) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บริหารรายข้อ

การสนับสนุนจากผู้บริหาร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง %(n)	เห็นด้วย ปาน กลาง %(n)	เห็นด้วย เล็กน้อย %(n)	ไม่แน่ใจ %(n)	ไม่ เห็น ด้วยเล็กน้อย %(n)	ไม่เห็น ด้วยปาน กลาง %(n)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง %(n)
การมีนโยบายสนับสนุนด้าน	37.1	46.3	10	4.6	1.7	.4	0
คุณภาพงานบริการให้มี	(89)	(111)	(24)	(11)	(4)	(1)	(0)
คุณภาพมาตรฐานที่ชัดเจน							
การเปิดโอกาสให้ร่วม	36.3	42.5	15.8	3.3	.8	.4	.8
กิจกรรมประเมินผลงาน	(87)	(102)	(38)	(8)	(2)	(1)	(2)
ที่รับผิดชอบทุกครั้ง							
การจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่อง	35.8	38.8	20.4	2.1	2.5	.4	0
ใช้ต่างๆไว้พร้อมสำหรับการ	(86)	(93)	(49)	(5)	(6)	(1)	(0)
ปฏิบัติงานอย่างพอเพียง							
การสื่อสารด้านคุณภาพ	27.1	47.5	20.0	3.3	.8	1.3	0
บริการอย่างสม่ำเสมอ	(65)	(114)	(48)	(8)	(2)	(3)	(0)
การให้ข้อเสนอแนะ หรือให้	31.3	47.1	16.7	3.3	.8	0	.8
คำปรึกษาที่ถูกต้องเหมาะสม	(75)	(113)	(40)	(8)	(2)	(0)	(2)
ในเวลาที่ต้องการ							
การให้กำลังใจในเรื่องการ	24.6	47.9	18.8	5.4	.8	1.7	.8
ทำงานอย่างสม่ำเสมอ	(59)	(115)	(45)	(13)	(2)	(4)	(2)
การให้ความช่วยเหลือทางด้าน	30.0	42.5	18.3	4.2	1.7	1.7	1.7
วิชาการทุกครั้งเมื่อต้องการ	(72)	(102)	(44)	(10)	(4)	(4)	(4)

2. การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมากกว่าร้อยละ 80 เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกประเด็น ในจำนวนนี้มีผู้ปฏิบัติงาน 1 ใน 3 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าผู้ปฏิบัติงานสนใจ เอาใจใส่ในการหาวิธีการทำงานตามแนวปฏิบัติใหม่ๆ ในด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ และการเต็มใจยอมรับที่จะปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพตามที่ได้รับมอบหมาย ร้อยละ 37.5 และ 37.1 ตามลำดับ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับจากผู้ปฏิบัติงานรายข้อ

การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย เล็กน้อย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วยเล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วยปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วยอย่างยิ่ง
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
เต็มใจยอมรับที่จะปฏิบัติงาน	37.1	52.1	8.3	1.7	.4	.4	0
ด้านการพัฒนาคุณภาพตามที่ได้รับมอบหมาย	(89)	(125)	(20)	(4)	(1)	(1)	(0)
การรับรู้นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ	30.0	54.6	13.8	.4	.8	.4	0
สนใจ เอาใจใส่ในการหาวิธีการทำงานตามแนวปฏิบัติใหม่ๆ ในด้านการพัฒนาคุณภาพฯ	(72)	(131)	(33)	(1)	(2)	(1)	(0)
นำแนวทางการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการมาใช้	27.5	54.2	15.8	1.7	.8	0	0
ปฏิบัติงานได้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง	(66)	(130)	(38)	(4)	(2)	(0)	(0)
ใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล ช่วยในการตัดสินใจเลือกปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาคุณภาพฯ	31.3	50.4	15.0	2.9	0	.4	0
	(75)	(121)	(36)	(7)	(0)	(1)	(0)

ตารางที่ 6 (ต่อ)

การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย เล็กน้อย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วยเล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วยปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
การตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติงาน ที่เหมาะสม มาใช้ในการ วางแผนพัฒนาคุณภาพบริการ	30.4 (73)	50.8 (122)	15.4 (37)	2.5 (6)	.8 (2)	0 (0)	0 (0)
มีการเข้าร่วมในการนำเกณฑ์ มาตรฐานคุณภาพบริการ HCA มาทดลองใช้	26.7 (64)	53.3 (128)	15.0 (36)	3.3 (8)	1.3 (3)	0 (0)	.4 (1)

3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

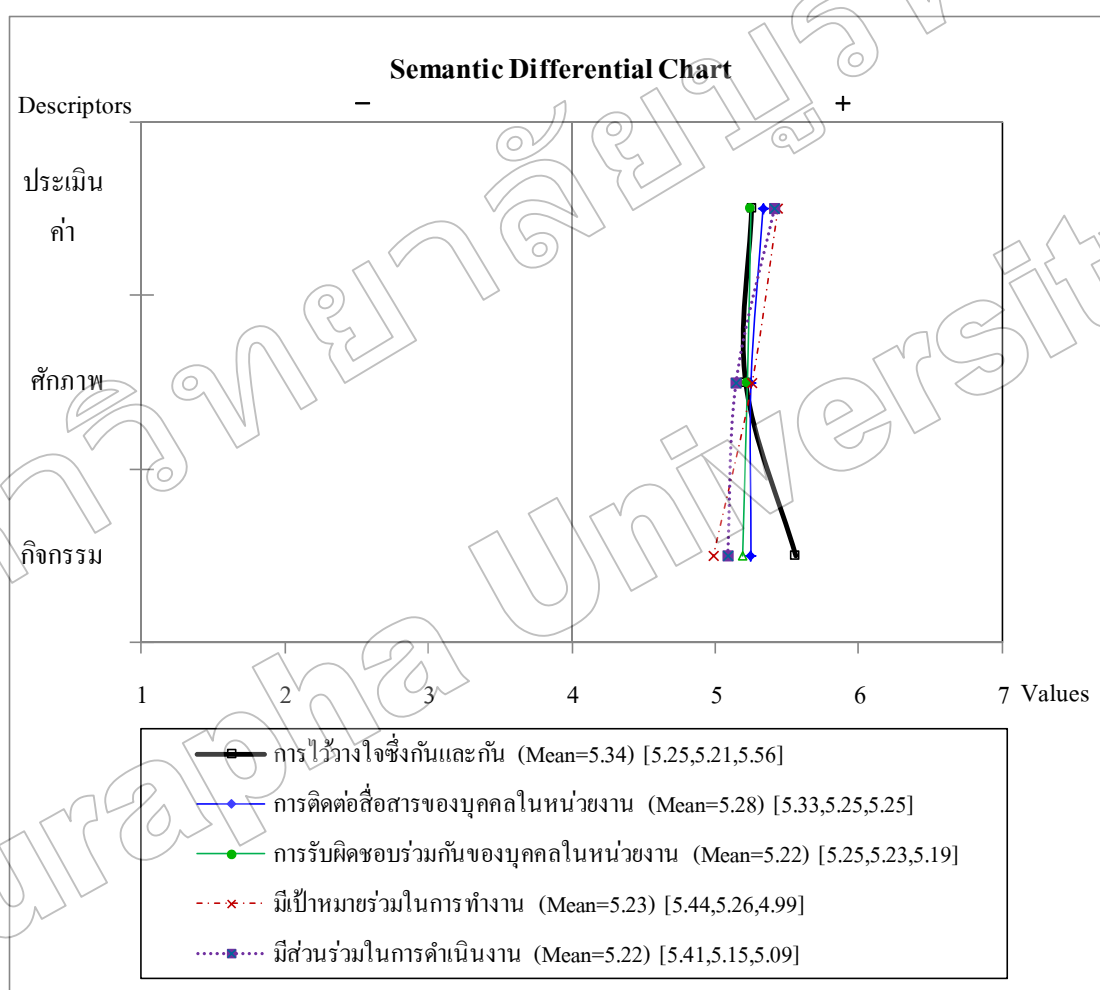
จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมากกว่าร้อยละ 70 เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกประเด็น 3 อันดับแรก คือ การประเมินความรู้โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่ การประเมินคุณภาพของงานอย่างเป็นระบบ และการประเมินความสามารถในการเรียนรู้งาน เข้าใจงาน ร้อยละ 78.3, 76.7 และ 76.3 ตามลำดับ ในจำนวนนี้มีผู้ปฏิบัติงาน 1 ใน 4 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่ามีการประเมินผลการปฏิบัติงานจาก คุณภาพของงานอย่างเป็นระบบ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับงานหรือเหตุการณ์ได้ดีในทุกด้าน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือข้อเสนอแนะที่ดีอยู่เสมอ และเรื่องการประเมินความรู้โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ร้อยละ 27.5, 25.8, 25.4 และ 25.0 ตามลำดับ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผล
การปฏิบัติงานรายข้อ

การประเมินผลการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย เล็กน้อย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วยเล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วยปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
ประเมินความรู้โดยคำนึงถึง ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงาน ในหน้าที่	25.0 (60)	53.3 (128)	12.1 (29)	6.7 (16)	1.7 (4)	1.3 (3)	0 (0)
ประเมินความสามารถในการ เรียนรู้งาน เข้าใจงาน	23.8 (57)	52.9 (127)	16.3 (39)	5.4 (13)	.8 (2)	.8 (2)	0 (0)
คุณภาพของงานถูกประเมิน อย่างเป็นระบบ	27.5 (66)	48.8 (117)	17.5 (42)	3.8 (9)	1.7 (4)	.8 (2)	0 (0)
ประเมินการแก้ปัญหา หรือการ ตัดสินใจของบุคลากร	24.6 (2)	50.8 (2)	17.9 (2)	5.0 (2)	.8 (2)	.8 (2)	0 (0)
ประเมินความสามารถในการ ปฏิบัติงานได้ตรงกับความเป็นจริง	25.8 (62)	48.8 (117)	12.5 (30)	7.9 (19)	2.1 (5)	1.7 (4)	1.3 (3)
ประเมินความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ หรือข้อ เสนอแนะที่ดีอยู่เสมอ	25.4 (61)	46.7 (112)	17.5 (42)	8.3 (20)	1.3 (3)	.4 (1)	.4 (1)
ประเมินความสามารถในการ ปรับตัวให้เข้ากับงานหรือ เหตุการณ์ได้ดีในทุกด้าน	23.8 (57)	50.8 (122)	16.3 (39)	7.9 (19)	.8 (2)	.4 (1)	0 (0)

4. การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

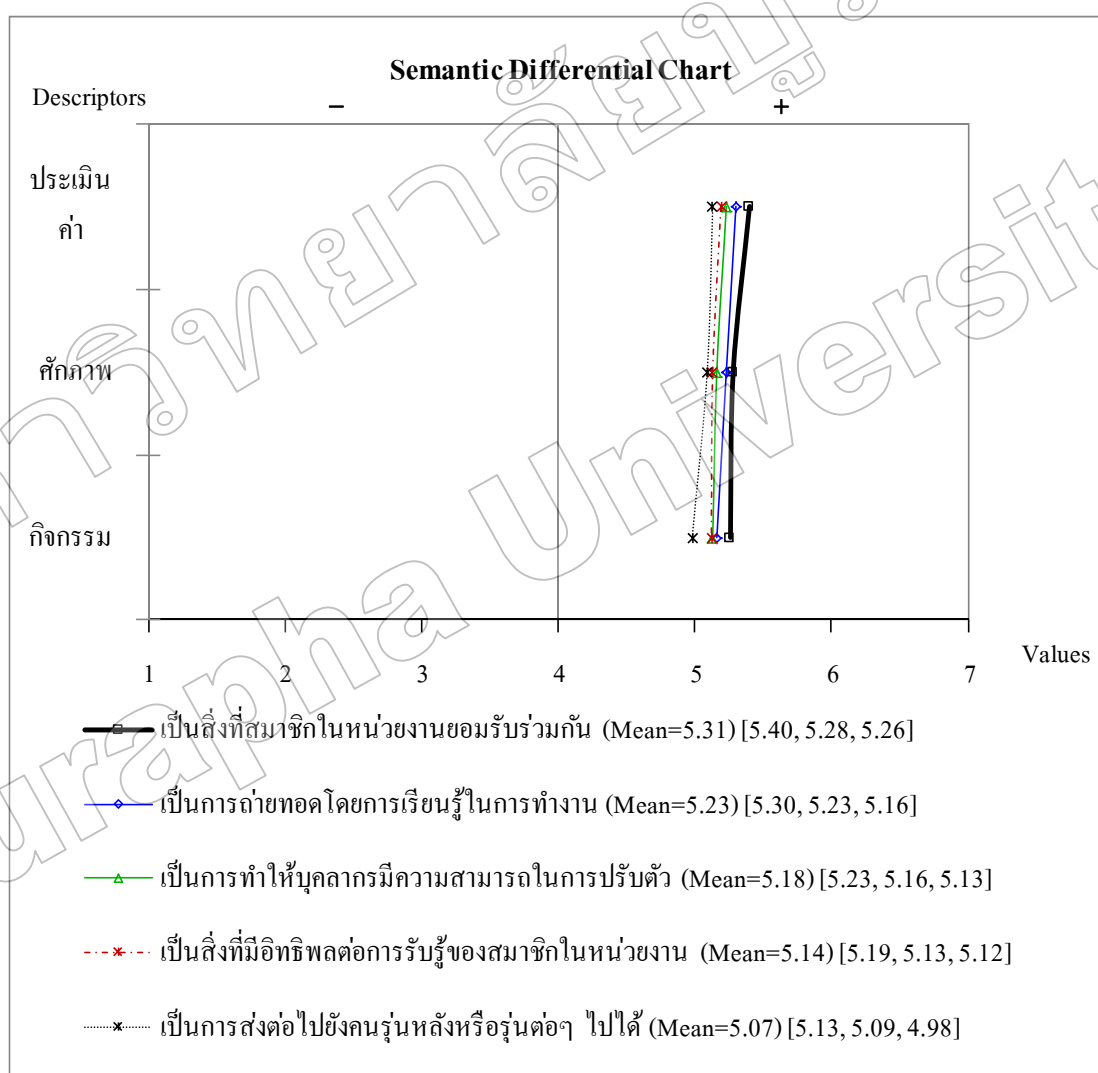
จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในทางบวกมีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.99 – 5.56 หรือ ร้อยละ 71.3 – 79.4 และมีความคิดเห็นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันมากที่สุด คือ เรื่องการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงาน และการรับผิดชอบร่วมกันของบุคคลในหน่วยงาน ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ความคิดเห็นรายข้อและตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับการการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย
หมายเหตุ ตัวเลขใน [] หมายถึง คะแนนเฉลี่ย การประเมินค่า ศักยภาพ และกิจกรรม

5. การมีวัฒนธรรมองค์กร

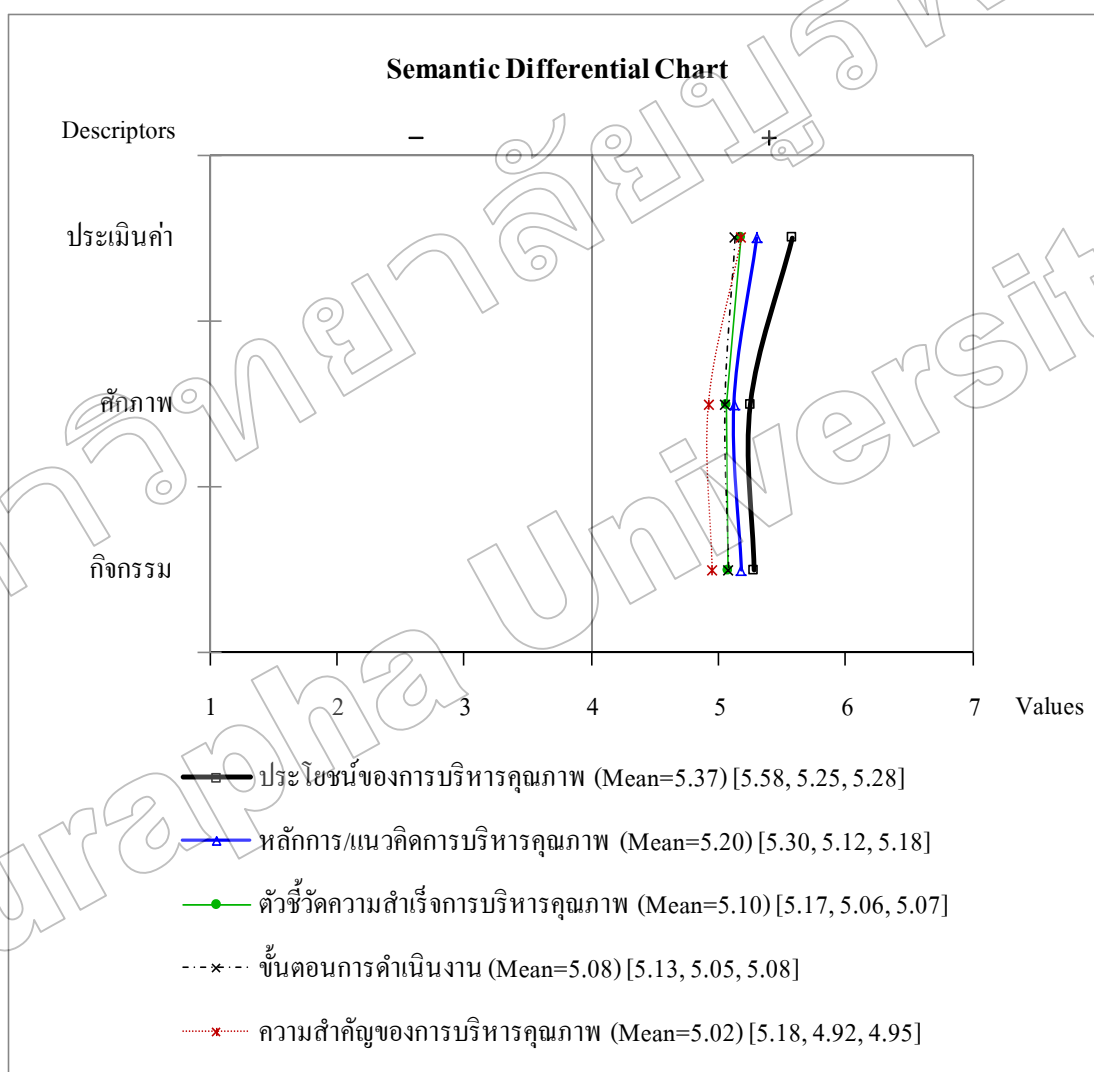
จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อการมีวัฒนธรรมองค์กรในทางบวกมีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.98 – 5.54 หรือ ร้อยละ 71.1 – 79.1 และมีความคิดเห็นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เห็นว่าการมีวัฒนธรรมองค์กร เป็นสิ่งที่สมาชิกในหน่วยงานยอมรับร่วมกัน เป็นการถ่ายทอดโดยการเรียนรู้ในการทำงาน และเป็นการทำให้บุคลากรมีความสามารถในการปรับตัว ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 ความคิดเห็นรายข้อและตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับการมีวัฒนธรรมองค์กรของผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย
หมายเหตุ ตัวเลขใน [] หมายถึง คะแนนเฉลี่ย การประเมินค่า, ศักยภาพ และกิจกรรม

6. การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ในเรื่องการบริหารคุณภาพโดยรวมในทางบวกมีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.95 – 5.58 หรือ ร้อยละ 70.7 – 79.7 1 และมีความคิดเห็นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันมากที่สุด ในเรื่อง ประโยชน์ของการบริหารคุณภาพ และหลักการ/แนวคิดการบริหารคุณภาพ ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 ความคิดเห็นรายข้อและตามองค์ประกอบเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องการบริหารคุณภาพโดยรวมจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย
หมายเหตุ ตัวเลขใน [] หมายถึง คะแนนเฉลี่ย การประเมินค่า ศักยภาพ และกิจกรรม

7. ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม

7.1 ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม

จากการศึกษาในภาพรวมพบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่ามีปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละมากกว่าร้อยละ 80 ในเรื่อง การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยอื่นๆ มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละน้อยกว่าร้อยละ 80 ดังตารางที่ 8

7.2 ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมแยกตามผลการประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน

จากการศึกษาในภาพรวมพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิที่ผ่านการรับรอง 2 ปีผ่านการรับรอง 1 ปี และไม่ผ่านการรับรอง เห็นว่ามีปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละมากกว่าร้อยละ 80 ในเรื่อง การสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยอื่นๆมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละน้อยกว่าร้อยละ 80 ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 8 ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคะแนนเฉลี่ยร้อยละของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จรายปัจจัย

ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จ	n = 240					
	คะแนนเต็ม	Min	Max	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}\%$
การสนับสนุนจากผู้บริหาร	49	12	49	41.78	5.73	85.27
การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน	49	12	49	42.71	4.56	87.16
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	49	12	49	41.15	5.88	83.98
การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ	105	27	105	78.86	14.52	75.10
การมีวัฒนธรรมองค์กร	105	22	105	77.80	14.85	74.10
การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน	105	31	105	77.32	13.90	73.64

ตารางที่ 9 คะแนนเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมจำแนกตามผลการประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน

ตัวแปร	ผลการประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐาน					
	ผ่าน 2 ปี		ผ่าน 1 ปี		ไม่ผ่านเกณฑ์	
	$\bar{X}$ %	SD	$\bar{X}$ %	SD	$\bar{X}$ %	SD
การสนับสนุนจากผู้บริหาร	85.26	10.40	85.20	15.25	85.38	10.70
การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน	87.22	9.73	87.68	8.36	85.97	8.92
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	83.56	12.70	85.64	10.44	83.08	11.08
การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ	76.61	12.78	72.26	16.50	72.78	12.78
การมีวัฒนธรรมองค์กร	75.13	12.99	71.85	16.78	73.06	14.31
การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน	74.57	13.07	71.50	13.83	72.87	12.85

ความสำเร็จในการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ

1. ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน 5 มิติ

จากการศึกษาความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นผลลัพธ์ในเรื่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนหรือหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความสำเร็จทางบวกในทุกมิติคุณภาพบริการ ดังต่อไปนี้

1.1 มิติด้านภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ความสำเร็จมิติด้านภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์ในทางบวกมีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 5.53 – 5.64 หรือ ร้อยละ 79.0 – 80.57 ดังภาพที่ 9

1.2 มิติด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ความสำเร็จมิติด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการในทางบวกมีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 5.54 – 5.64 หรือ ร้อยละ 79.1 – 80.57 ดังภาพที่ 9

1.3 มิติด้านคุณภาพบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ความสำเร็จมิติด้านคุณภาพบริการในทางบวกมีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 5.06 – 5.63 หรือ ร้อยละ 72.29 – 80.43 รับรู้มากที่สุด 3 อันดับแรกในคุณภาพงานทำลายเชื้อและทำให้ปราศจากเชื้อ งานควบคุมคุณภาพวัคซีนยา/เวชภัณฑ์ไม่ชำรุด

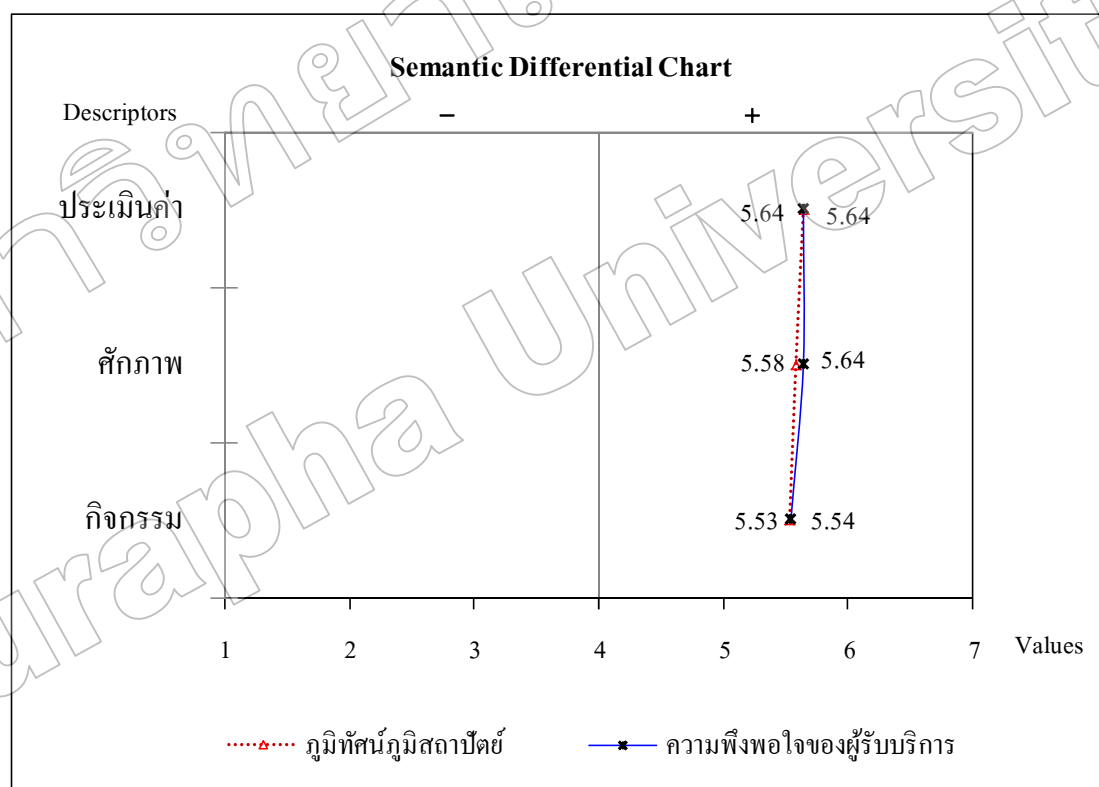
และงานรักษาพยาบาล ตามลำดับ และรับรู้น้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้ายในคุณภาพงานบริการ สาธารณสุขผสมผสานเชิงรุก งานคุณภาพบริการงานยาเสพติด และคุณภาพบริการงาน ทันตกรรม ตามลำดับ ดังภาพที่ 10

1.4 มิติด้านการมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็ง

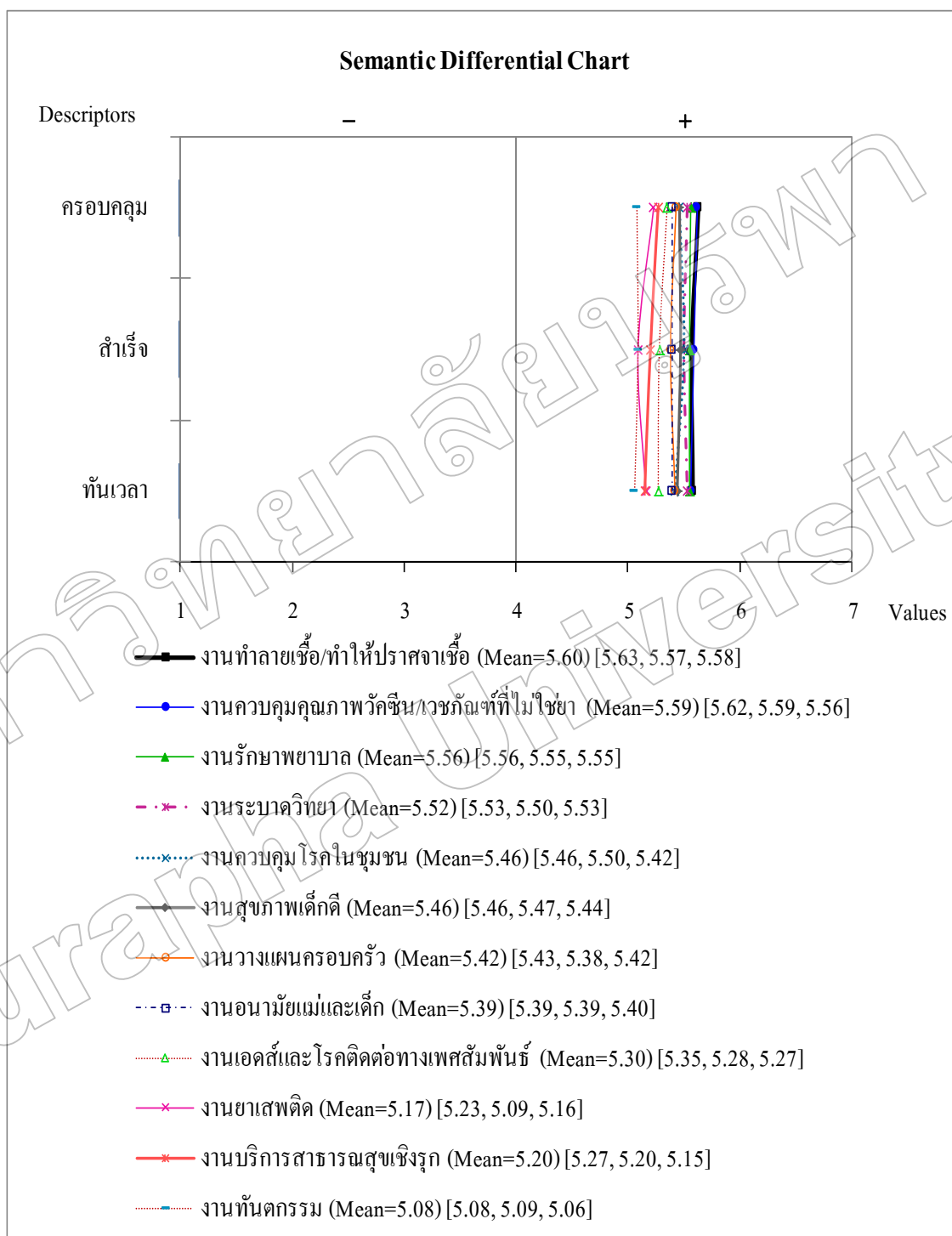
จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ความสำเร็จมิติด้านการมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็งในทางบวกมีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 5.00 – 5.20 หรือ ร้อยละ 71.43 – 74.29 ดังภาพที่ 11

1.5 มิติด้านข้อมูลข่าวสาร

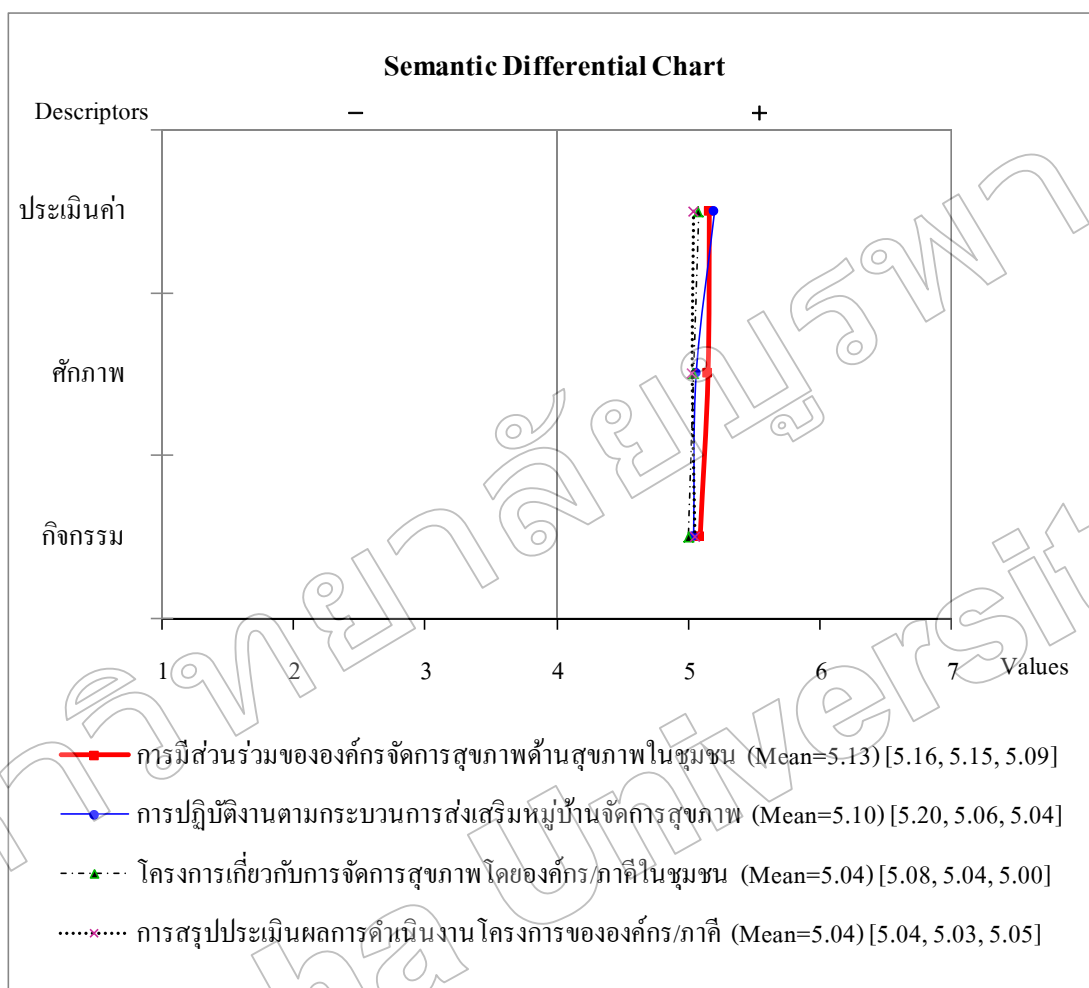
จากการศึกษาพบว่า พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ความสำเร็จมิติด้านข้อมูลข่าวสารในทางบวกมีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 5.02 – 5.52 หรือ ร้อยละ 71.71 – 78.86 ดังภาพที่ 12



ภาพที่ 9 ความคิดเห็นรายชื่อและตามองค์ประกอบเกี่ยวกับความสำเร็จของการบริหารคุณภาพ โดยรวม มิติคุณภาพด้านภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย

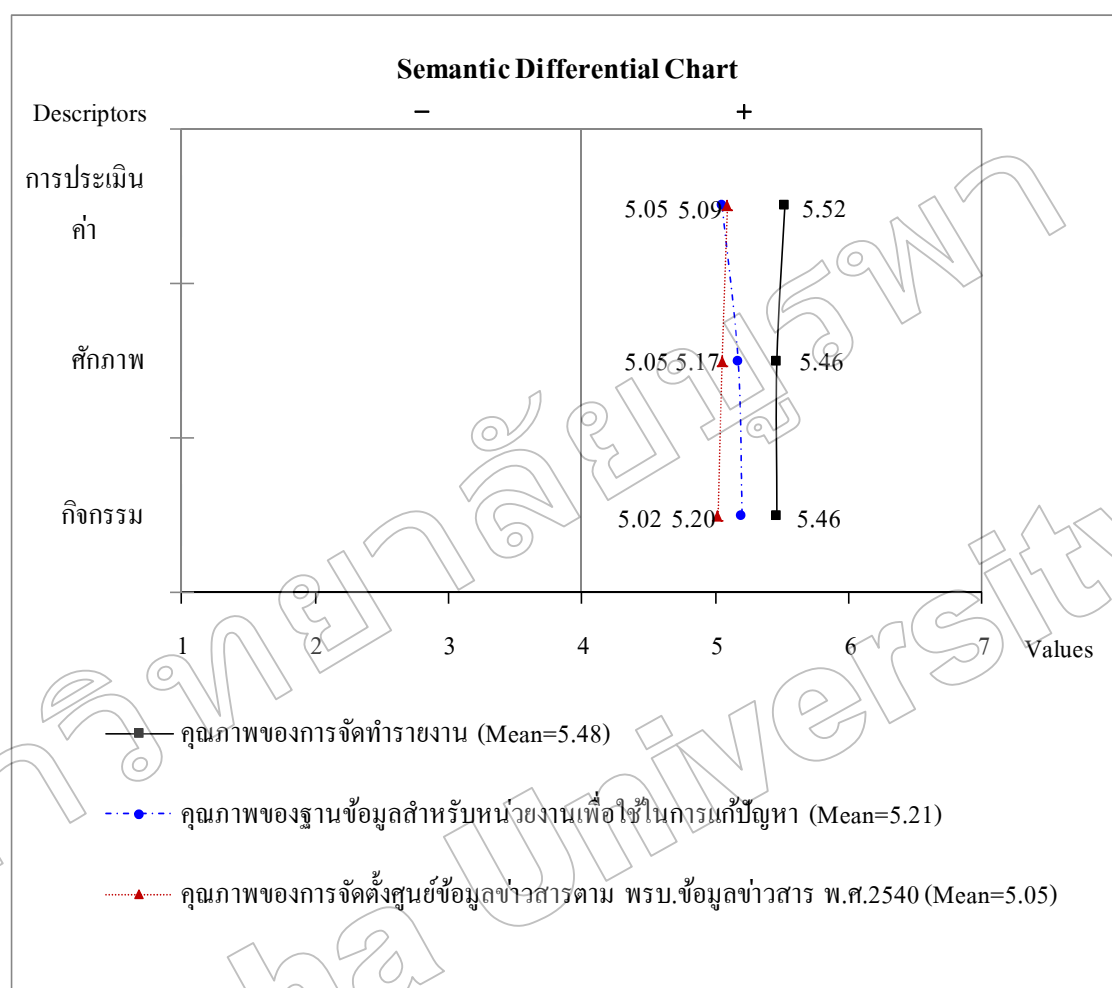


ภาพที่ 10 ความคิดเห็นรายชื่อและตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับความสำเร็จของการบริหารคุณภาพ โดยรวมมิติคุณภาพด้านคุณภาพบริการ ของ ผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย
หมายเหตุ ตัวเลขใน [] หมายถึง คะแนนเฉลี่ย ความครอบคลุม, ความสำเร็จ และทันเวลา



ภาพที่ 11 ความคิดเห็นรายชื่อและตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับความสำเร็จของการบริหารคุณภาพ โดยรวมมิติคุณภาพด้านการมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็งของผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย

หมายเหตุ ตัวเลขใน [] หมายถึง คะแนนเฉลี่ย การประเมินค่า, ศักยภาพ และกิจกรรม



ภาพที่ 12 ความคิดเห็นรายชื่อและตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับความสำเร็จของการบริหารคุณภาพ โดยรวมมิติคุณภาพด้านข้อมูลข่าวสารของผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย

2. ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม

2.1 ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน

จากการศึกษาในภาพรวมพบว่า ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 77.32 อยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ความสำเร็จในระดับมากในมิติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกนั้น รับรู้ความสำเร็จมิติอื่นๆ ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 10

2.2 ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานแยกตามผลการประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน

การประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน

จากการศึกษาในภาพรวมพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิที่ผ่านการรับรอง 2 ปีมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมมากกว่า ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิที่ผ่านการรับรอง 1 ปี และไม่ผ่านการรับรอง โดยรับรู้ความสำเร็จมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 80 ในมิติด้านภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์ และมิติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกนั้นรับรู้ความสำเร็จในมิติอื่นๆ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าร้อยละ 80 ส่วนผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิที่ผ่านการรับรอง 1 ปี มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความสำเร็จน้อยกว่าร้อยละ 80 ในทุกมิติ โดยมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละอยู่ระหว่างร้อยละ 71.32-77.13 และผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิที่ไม่ผ่านการรับรองมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความสำเร็จน้อยกว่าร้อยละ 80 ในทุกมิติ โดยมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละอยู่ระหว่างร้อยละ 68.32-78.19 ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 10 ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคะแนนเฉลี่ยร้อยละของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมรายมิติคุณภาพ และโดยรวม

n = 240						
ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม	คะแนนเต็ม	Min	Max	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$ %
มิติด้านภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์	10	1.90	10	7.97	1.47	79.72
มิติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	15	4.29	15	12.01	2.08	80.10
มิติด้านคุณภาพบริการ	30	10.12	30	23.13	3.56	77.09
มิติด้านการมีส่วนร่วม/ชุมชนที่เข้มแข็ง	10	3.10	10	7.26	1.40	72.59
มิติด้านข้อมูลข่าวสาร	5	1.43	5	3.75	.64	74.99
ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม	70	29.17	70	54.12	7.89	77.31

ตารางที่ 11 คะแนนเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานกับจำแนกตามผลการประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน

ตัวแปร	ผลการประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐาน					
	ผ่าน 2 ปี		ผ่าน 1 ปี		ไม่ผ่านเกณฑ์	
	$\bar{X}$ %	SD	$\bar{X}$ %	SD	$\bar{X}$ %	SD
มิติด้านภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์	82.04	13.14	75.60	15.62	75.73	17.92
มิติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	81.57	14.20	77.13	12.98	78.19	13.11
มิติด้านคุณภาพบริการ	78.28	11.91	75.11	11.84	74.76	11.11
มิติด้านการมีส่วนร่วม/ชุมชนที่เข้มแข็ง	73.91	14.61	71.32	12.16	68.32	13.41
มิติด้านข้อมูลข่าวสาร	76.40	13.25	73.47	11.53	70.71	12.18
ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม	78.77	11.29	74.95	10.97	74.42	10.72

วิเคราะห์ถดถอยพหุตัวแปรที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ

การวิเคราะห์ถดถอยปัจจัยสนับสนุนประกอบด้วยการสนับสนุนผู้บริหาร การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ จะนำเสนอในลักษณะการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน โดยวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรต้น (เชิงปริมาณ) ตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอน

1. วิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรอิสระ (เชิงปริมาณ) ตามข้อตกลงเบื้องต้น

1.1 ตัวแปรอิสระทุกตัวมีการกระจายแบบโค้งปกติ

1.2 ในการศึกษาครั้งนี้มีปัจจัยที่ใช้เป็นตัวแปรต้น 6 ตัวแปร และตัวแปรตาม

1 ตัวแปรดังนี้

1.2.1 การสนับสนุนจากผู้บริหาร แทนด้วย X_1

มีค่าคะแนนรวมจากข้อคำถาม 7 ข้อ

1.2.2 การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน แทนด้วย X_2

มีค่าคะแนนรวมจากข้อคำถาม 7 ข้อ

1.2.3 การประเมินผลการปฏิบัติงาน แทนด้วย X_3

มีค่าคะแนนรวมจากข้อคำถาม 7 ข้อ

1.2.4 การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ แทนด้วย X_4

มีค่าคะแนนรวมจากข้อคำถาม 15 ข้อ

1.2.5 การมีวัฒนธรรมองค์กร แทนด้วย X_5

มีค่าคะแนนรวมจากข้อคำถาม 15 ข้อ

1.2.6 การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน แทนด้วย X_6

มีค่าคะแนนรวมจากข้อคำถาม 15 ข้อ

1.2.7 ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ แทนด้วย Y

มีค่าร้อยละของคะแนนประเมินตามการให้น้ำหนักคะแนนตามเกณฑ์

ประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน

1.3 ประสิทธิภาพและการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ เนื่องจากประเด็นตัวชี้วัดมี

ประเด็นของการวัดที่แตกต่างกันจึงใช้ตัวแปรการมีวัฒนธรรมองค์กรเข้าร่วมเป็นตัวแปรทำนาย

ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐด้วยดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) ระหว่างปัจจัยที่ใช้เป็นตัวแปรทำนาย

ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ
ปฐมภูมิภาครัฐ

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6
การสนับสนุนจากผู้บริหาร(X_1)		.579**	.540**	.382**	.348**	.340**
การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน(X_2)			.638**	.443**	.448**	.433**
การประเมินผลการปฏิบัติงาน(X_3)				.361**	.379**	.405**
การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ(X_4)					.854**	.755**
การมีวัฒนธรรมองค์กร(X_5)						.832**
การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน(X_6)						

* หมายถึงระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ** หมายถึงระดับนัยสำคัญที่ 0.01

1.4 ทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.300, 0.374, 0.389, 0.724, 0.728 และ 0.734 ตามลำดับ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในบริการปฐมภูมิภาครัฐ

ตัวแปรอิสระ	Min	Max	ค่าเฉลี่ย	S.D.	r_{xy}	P
การสนับสนุนจากผู้บริหาร (X_1)	12	49	41.78	5.727	.290	.001
การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน (X_2)	17	49	42.71	4.557	.382	.001
การประเมินผลการปฏิบัติงาน (X_3)	14	49	41.15	5.878	.398	.001
การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ (X_4)	27	105	78.85	14.516	.719	.001
การมีวัฒนธรรมองค์กร (X_5)	22	105	77.80	14.849	.730	.001
การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (X_6)	31	105	77.31	13.896	.744	.001

Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed)

2. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

2.1 ตัวแปรอิสระที่นำไปวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ในการทำนายปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ ประกอบด้วยตัวแปรต้น 6 ตัวแปร คือการสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และตัวแปรตาม 1 ตัวแปร คือความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน

2.2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และ การ

ทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ สามารถร่วมทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ ได้ร้อยละ 60.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$) ค่าสถิติ F ที่คำนวณขั้นตอนที่ 2 ได้เท่ากับ 40.56 ดังตารางที่ 14 ซึ่งแสดงรูปแบบที่อธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ขั้นตอนที่ 1 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการเป็นตัวแปรแรกคือ การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับคะแนนร้อยละความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถใช้อธิบายการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวทำนายในการประมาณค่าคะแนนร้อยละความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ

2.2.2 ขั้นตอนที่ 2 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการเพิ่มเติมในขั้นที่ 2 คือ การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นตัวแปรต้นในขั้นตอนนี้คือ การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากตัวแปรต้นอย่างน้อย 1 ตัว มีการเปลี่ยนแปลงของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R^2 \text{ change} = .067$) กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 14 รูปแบบตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในบริการปฐมภูมิภาครัฐ

รูปแบบตัวแปร	R	R^2	Adj. R^2	R^2 change	F	P - value	Durbin- Watson
Model 1							
การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน	.734	.538	.536	.538	277.380	.001	
Model 2							
การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน							
การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ	.778	.606	.602	.067	182.026	.001	2.021

2.2.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยส่วนย่อยของตัวแปรต้นแต่ละตัวที่เข้าสู่สมการทำนายขั้นสุดท้าย

จากผลการวิเคราะห์พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ มีค่าเท่ากับ .353 และ .308

ตามลำดับ โดยมีค่าคงที่เท่ากับ 25.812 สามารถใช้ทำนายคะแนนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแปร การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเท่ากับ .435 และ .396 ตามลำดับ ซึ่งมีประสิทธิภาพของการทำนายได้ร้อยละ 60.6 ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ

ตัวแปร	B	S _b	Beta	t	Sig.	95%CI for B
ค่าคงที่	25.812	2.738		9.426	0.001	20.418-31.207
การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน	.353	.050	.435	6.989	0.001	.253-.452
การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ	.308	.048	.396	6.369	0.001	.212-.403

หมายเหตุ R² = 0.606 Adj. R² = 0.602

2.3 สมการถดถอยที่ดีที่สุดเพื่อทำนายปัจจัยสนับสนุนต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ ตัวแปรทำนายทั้ง 2 ตัว ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคะแนนความสำเร็จของการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐได้ร้อยละ 60.6 และถ้าทราบค่าของตัวแปร ทั้ง 2 ตัว สามารถคาดคะเนค่าของคะแนนร้อยละความสำเร็จของการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ ได้จากสมการถดถอยดังนี้

สมการทำนายคะแนนในรูปคะแนนดิบ

$$Y_i = 25.812 + .353 X_6 + .308 X_4$$

สมการทำนายคะแนนในรูปคะแนนมาตรฐาน

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

เมื่อ Y_i = ความสำเร็จของการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน

X_6 = การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน

X_4 = การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ