

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

การศึกษาเรื่อง

ปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมของหน่วยงานปฐมภูมิภาครัฐ

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เพื่อให้การสอบถามเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือยังท่านเพื่อกรุณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมของหน่วยงานปฐมภูมิภาครัฐ ในจังหวัดของท่าน ตามความคิดเห็นของท่าน ซึ่งข้อมูลในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะเก็บไว้เป็นความลับ คำตอบทุกข้อจะนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม จึงไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของท่านหรือหน่วยงานแต่อย่างใด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยประชากรสังคม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวม ของหน่วยงานปฐมภูมิภาครัฐ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานตามการรับรู้ต่อระดับความสำเร็จในการบริหารคุณภาพโดยรวม ของหน่วยงานปฐมภูมิภาครัฐ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแบบเติมข้อความ

2. ขอความกรุณาท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้ออย่างรอบคอบ และใส่เครื่องหมาย ✓ หรือข้อความ

ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านเพียงคำตอบเดียว

3. ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ได้ข้อมูลครบถ้วน และตอบทุกข้อ

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ปัญญา สุวรรณทอง

ผู้จัดทำวิจัย

นิสิตปริญญาโท คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยประชากรสังคม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง และเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

สำหรับผู้วิจัย

ID

□ □ □ □ □ □ □ □

1 2 3

SEX ☐

AGE ☐

MST ☐

EDU ☐

POS1 ☐

POS2 ☐

POS3 ☐

WOR ☐ ☐

EXP1 ☐

EXP2 ☐

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ ปี (อายุเต็มปี)
3. สถานภาพสมรส
() 1. โสด () 2. สมรส/คู่ () 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. การศึกษา
() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี () 3. ปริญญาโท
() 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
5. การปฏิบัติงาน
 - 5.1 ตำแหน่ง
() 1. หัวหน้าหน่วยบริการ ตำแหน่ง.....
() 2. พยาบาลวิชาชีพ
() 3. นวก.สาธารณสุข
() 4. จพง.สาธารณสุข
() 5. ทันตสาธารณสุข
() 6. นวก.สาธารณสุข เชิงรุก
() 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ตำแหน่ง.....
 - 5.2 ระดับตำแหน่ง
() 1. ปฏิบัติงาน/ปฏิบัติงาน
() 2. ชำนาญงาน/ชำนาญการ/อาวุโส
() 3. ชำนาญการพิเศษ
() 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
6. ท่านปฏิบัติงาน ณ หน่วยบริการแห่งนี้ เป็นระยะเวลา.....ปี
(เกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี)
7. ท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรมการประเมินรับรองคุณภาพบริการ หรือไม่
() ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 8)
() เคยเข้าร่วมกิจกรรม
() 1. มาตรฐาน PCU
() 2. มาตรฐาน HCA
() 3. มาตรฐาน อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวม

ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยสนับสนุนเกี่ยวกับ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ปัจจัยสนับสนุนเกี่ยวกับ การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้เครื่องมือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวม ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็น หรือสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในหน่วยบริการที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ โดยเรียงจากเห็นด้วยอย่างยิ่งไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น							สำหรับ ผู้วิจัย	
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (7)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (6)	เห็น ด้วย เล็กน้อย (5)	ไม่ แน่ใจ (4)	ไม่ เห็น ด้วย เล็กน้อย (3)	ไม่ เห็น ด้วย ปาน กลาง (2)	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)		
การสนับสนุนจากผู้บริหาร									
ผู้บังคับบัญชาโดยตรง(หัวหน้าPCUหรือสสอ.)ให้การสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวมต่อไปนี้หรือไม่									
8.ให้ข้อเสนอแนะ หรือให้คำปรึกษาที่ถูกต้องเหมาะสมในเวลาที่ท่านต้องการ								☐ SUC 14	
9.ให้กำลังใจในเรื่องการทำงานอย่างสม่ำเสมอ								☐ SUC 15	
10.ให้ความช่วยเหลือทางด้านวิชาการทุกครั้งเมื่อต้องการ								☐ SUC 16	
11.มีนโยบายสนับสนุนด้านคุณภาพงานบริการให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ชัดเจน								☐ SUC 17	
12.จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆไว้พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานอย่างพอเพียง								☐ SUC 18	
13.มีการสื่อสารด้านคุณภาพบริการอย่างสม่ำเสมอ.								☐ SUC 19	
14.เปิดโอกาสให้ร่วมกิจกรรมประเมินผลงานที่ท่านรับผิดชอบทุกครั้ง								☐ SUC 20	

ตอนที่ 1 ปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวม ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ต่อ)

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็น หรือสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในหน่วยบริการที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ โดยเรียงจากเห็นด้วยอย่างยิ่งไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น							สำหรับ ผู้วิจัย	
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (7)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (6)	เห็น ด้วย เล็กน้อย (5)	ไม่ แน่ใจ (4)	ไม่ เห็น ด้วย เล็กน้อย (3)	ไม่เห็น ด้วย ปาน กลาง (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)		
การยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน									
บุคลากรในหน่วยงานให้การยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมต่อไปนี้ อย่างไรบ้าง									
15.การรับรู้นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ								☐ ACC 21	
16.เต็มใจยอมรับที่จะปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพตามที่ได้รับมอบหมาย								☐ ACC 22	
17.สนใจ เอาใจใส่ในการหาวิธีการทำงานตามแนวปฏิบัติใหม่ๆ ในด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ								☐ ACC 23	
18.ใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล ช่วยในการตัดสินใจเลือกปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาคุณภาพบริการ								☐ ACC 24	
19.การตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติงานที่เหมาะสมมาใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการ								☐ ACC 25	
20.มีการเข้าร่วมในการนำเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ HCA มาทดลองใช้								☐ ACC 26	
21.นำแนวทางการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง								☐ ACC 27	

ตอนที่ 1 ปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวม ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับ และการประเมินผล (ต่อ)

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็น หรือสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในหน่วยบริการที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ โดยเรียงจากเห็นด้วยอย่างยิ่งไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น							สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (7)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (6)	เห็น ด้วย เล็กน้อย (5)	ไม่ แน่ใจ (4)	ไม่ เห็น ด้วย เล็กน้อย (3)	ไม่ เห็น ด้วย ปาน กลาง (2)	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)	
การประเมินผลงาน ท่านมีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้แบบประเมิน ในเรื่องต่อไปนี้ อย่างไรบ้าง								
22.คุณภาพของงานถูกประเมินอย่างเป็นระบบ								☐ EVA 28
23.ประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตรงกับความเป็นจริง								☐ EVA 29
24.ประเมินความรู้โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่								☐ EVA 30
25.ประเมินความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือข้อเสนอแนะที่ดีอยู่เสมอ								☐ EVA 31
26.ประเมินความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับงานหรือเหตุการณ์ได้ดีในทุกด้าน								☐ EVA 32
27.ประเมินความสามารถในการเรียนรู้งาน เข้าใจงาน								☐ EVA 33
28.ประเมินการแก้ปัญหา หรือการตัดสินใจของบุคลากร								☐ EVA 34

ตอนที่ 2 ปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวม ด้าน การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

การมีวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน

ตัวอย่าง การตอบคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวม

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับ อาชีพข้าราชการ

ร่ำรวย :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : ยากจน

ก้าวหน้า :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : ล้าหลัง

ทำงานหนัก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : ทำงานเบา

ในกรณีนี้ ถ้าผู้ตอบมีความคิดเห็นว่า อาชีพข้าราชการร่ำรวยเล็กน้อย จึงขีดทับตัวเลข 5

ไม่แน่ใจในความก้าวหน้าหรือล้าหลังของอาชีพข้าราชการ จึงขีดทับตัวเลข 4 และอาชีพ

ข้าราชการมีการทำงานหนักปานกลาง จึงขีดทับตัวเลข 2 ดังตัวอย่าง

ร่ำรวย :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : ยากจน

ก้าวหน้า :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : ล้าหลัง

ทำงานหนัก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : ทำงานเบา

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ทับตัวเลขตามน้ำหนักความหมาย

ในความคิดเห็นของท่าน

ท่านมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในการบริหารคุณภาพของหน่วยงานในเรื่องเหล่านี้หรือไม่

29. มีเป้าหมายร่วมในการทำงาน

ดีมาก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : แย่มาก

ชัดเจน :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : คลุมเครือ

สม่ำเสมอ :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : ขาดความต่อเนื่อง

☐ TEA 35

☐ TEA 36

☐ TEA 37

30. มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

ดีมาก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : แย่มาก

เข้มแข็ง :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : อ่อนแอ

กระตือรือร้น :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : เฉื่อยชา

☐ TEA 38

☐ TEA 39

☐ TEA 40

31. การติดต่อสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงาน

ดีมาก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : แย่มาก

ชัดเจน :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : คลุมเครือ

รวดเร็ว :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : ล่าช้า

☐ TEA 41

☐ TEA 42

☐ TEA 43

32. การรับผิดชอบร่วมกันของบุคลากรในหน่วยงาน

ดีมาก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : แย่มาก

เต็มใจ :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : ถูกบังคับ

มาก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : น้อย

☐ TEA 44

☐ TEA 45

☐ TEA 46

ตอนที่ 2 ปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวม ด้าน การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ
การมีวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน(ต่อ)

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ทับตัวเลขตามน้ำหนักความหมายใน
ความคิดเห็นของท่าน

ท่านมีความคิดเห็นต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการบริหารคุณภาพ
ให้กับสมาชิกของหน่วยงาน ในเรื่องเหล่านี้อย่างไร

33. การไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคลากรในหน่วยงาน

ดีมาก :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: เย่มาก
มากไป :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: น้อยไป
เป็นกันเอง :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: เห็นห่าง

☐TEA 47

☐TEA 48

☐TEA 49

34. เป็นการถ่ายทอดการเรียนรู้ในการทำงาน

ดีมาก :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: เย่มาก
สูง :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: ต่ำ
สม่ำเสมอ :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: ไม่ต่อเนื่อง

☐CUL 50

☐CUL 51

☐CUL 52

35. เป็นสิ่งที่สมาชิกในหน่วยงานยอมรับร่วมกัน

ดีมาก :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: เย่มาก
สูง :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: ต่ำ
มาก :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: น้อย

☐CUL 53

☐CUL 54

☐CUL 55

36. เป็นการส่งต่อไปยังคนรุ่นหลังหรือรุ่นต่อไปได้

ดีมาก :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: เย่มาก
สูง :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: ต่ำ
รวดเร็ว :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: เชื่องช้า

☐CUL 56

☐CUL 57

☐CUL 58

37. เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของสมาชิกในหน่วยงาน

ดีมาก :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: เย่มาก
สูง :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: ต่ำ
มาก :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: น้อย

☐CUL 59

☐CUL 60

☐CUL 61

38. เป็นการทำให้บุคลากรมีความสามารถในการปรับตัว

ดีมาก :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: เย่มาก
สูง :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: ต่ำ
มาก :7..... 6..... 5..... 4..... 3..... 2..... 1.....: น้อย

☐CUL 62

☐CUL 63

☐CUL 64

ตอนที่ 2 ปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวม ด้าน การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

การมีวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน(ต่อ)

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ทับตัวเลขตามน้ำหนักความหมายใน
ความคิดเห็นของท่าน

บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการรับรู้ในเรื่องการบริหารคุณภาพโดยรวม ในเรื่องเหล่านี้อย่างไร

39. ความสำคัญของการบริหารคุณภาพ

ดีมาก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : แย่มาก
 ลึก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : ตื้น
 แข็งชัด :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : กลุ่มเครือ

☐ PER 65

☐ PER 66

☐ PER 67

40. ประโยชน์ของการบริหารคุณภาพ

เป็นประโยชน์ :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : ไร้ประโยชน์
 ลึก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : ตื้น
 มาก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : น้อย

☐ PER 68

☐ PER 69

☐ PER 70

41. หลักการ/แนวคิดการบริหารคุณภาพ

ดีมาก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : แย่มาก
 ลึก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : ตื้น
 มาก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : น้อย

☐ PER 71

☐ PER 72

☐ PER 73

42. ขั้นตอนการดำเนินงาน

ดีมาก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : แย่มาก
 ลึก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : ตื้น
 มาก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : น้อย

☐ PER 74

☐ PER 75

☐ PER 76

43. ตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริหารคุณภาพ

ดีมาก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : แย่มาก
 ลึก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : ตื้น
 มาก :7..... :6..... :5..... :4..... :3..... :2..... :1..... : น้อย

☐ PER 77

☐ PER 78

☐ PER 79

ส่วนที่ 3 ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม

ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นผลลัพธ์ในเชิงการพัฒนาและรับรองคุณภาพมาตรฐาน ศูนย์สุขภาพชุมชนหรือหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐใน ปีงบประมาณ 2553

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ทับตัวเลขตามน้ำหนักความหมายใน ความคิดเห็นของท่าน

ท่านรับรู้ความสำเร็จต่อคุณภาพบริการของหน่วยงานท่าน ในเรื่องเหล่านี้อย่างไร

44. การพัฒนาภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์ของหน่วยงาน

สะอาด : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : ตกปรก

☐ QPL 80

สภาพดี : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : ชำรุด

☐ QPL 81

บำรุงรักษา : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : ขาดการดูแล

☐ QPL 82

45. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ

ประทับใจ : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : คำหิ

☐ QCO 83

คุ้มค่า : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : เสียเปล่า

☐ QCO 84

รวดเร็ว : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : ล่าช้า

☐ QCO 85

46. คุณภาพบริการ งานรักษาพยาบาล

ครอบคลุม : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : บางส่วน

☐ QTR 86

สำเร็จ : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : ล้มเหลว

☐ QTR 87

ทันเวลา : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : ล่าช้า

☐ QTR 88

47. คุณภาพบริการ งานอนามัยแม่และเด็ก

ครอบคลุม : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : บางส่วน

☐ QSA 89

สำเร็จ : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : ล้มเหลว

☐ QSA 90

ทันเวลา : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : ล่าช้า

☐ QSA 91

48. คุณภาพบริการ งานสุขภาพเด็กดี

ครอบคลุม : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : บางส่วน

☐ QHE 92

สำเร็จ : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : ล้มเหลว

☐ QHE 93

ทันเวลา : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : ล่าช้า

☐ QHE 94

49. คุณภาพบริการ งานทันตกรรม

ครอบคลุม : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : บางส่วน

☐ QDR 95

สำเร็จ : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : ล้มเหลว

☐ QDR 96

ทันเวลา : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : ล่าช้า

☐ QDR 97

ส่วนที่ 3 ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม(ต่อ)

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ทับตัวเลขตามน้ำหนักความหมายใน
ความคิดเห็นของท่าน

ท่านรับรู้ความสำเร็จต่อคุณภาพบริการของหน่วยงานท่าน ในเรื่องเหล่านี้หรือไม่

50. คุณภาพบริการ งานวางแผนครอบครัว

ครอบคลุม	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	บางส่วน	☐ QPL 98
สำเร็จ	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	ล้มเหลว	☐ QPL 99
ทันเวลา	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	ล่าช้า	☐ QPL 100

51. คุณภาพบริการ งานการคุมคุณภาพวัคซีน และเวชภัณฑ์ไม่เข้ายา

ครอบคลุม	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	บางส่วน	☐ QDR 101
สำเร็จ	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	ล้มเหลว	☐ QDR 102
ทันเวลา	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	ล่าช้า	☐ QDR 103

52. คุณภาพบริการ งานเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์

ครอบคลุม	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	บางส่วน	☐ QAI 104
สำเร็จ	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	ล้มเหลว	☐ QAI 105
ทันเวลา	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	ล่าช้า	☐ QAI 106

53. คุณภาพบริการ งานยาเสพติด

ครอบคลุม	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	บางส่วน	☐ QAD 107
สำเร็จ	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	ล้มเหลว	☐ QAD 108
ทันเวลา	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	ล่าช้า	☐ QAD 109

54. คุณภาพบริการ งานการทำลายเชื้อ และการทำให้ปราศจากเชื้อ

ครอบคลุม	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	บางส่วน	☐ QST 110
สำเร็จ	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	ล้มเหลว	☐ QST 111
ทันเวลา	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	ล่าช้า	☐ QST 112

55. คุณภาพบริการ งานระบาดวิทยา

ครอบคลุม	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	บางส่วน	☐ QEP 113
สำเร็จ	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	ล้มเหลว	☐ QEP 114
ทันเวลา	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	ล่าช้า	☐ QEP 115

56. คุณภาพบริการ งานควบคุมโรคในชุมชน

ครอบคลุม	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	บางส่วน	☐ QCO 116
สำเร็จ	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	ล้มเหลว	☐ QCO 117
ทันเวลา	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1	ล่าช้า	☐ QCO 118

ส่วนที่ 3 ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม(ต่อ)

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ทับตัวเลขตามน้ำหนักความหมายใน
ความคิดเห็นของท่าน

ท่านรับรู้ความสำเร็จต่อคุณภาพบริการของหน่วยงานท่าน ในเรื่องเหล่านี้อย่างไร

57. คุณภาพบริการ งานบริการสาธารณสุขผสมผสานเชิงรุก

- | | | | |
|----------|-----------------------------|---------|----------------------------------|
| ครอบคลุม | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | บางส่วน | ☐ QSE 119 |
| สำเร็จ | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | ล้มเหลว | ☐ QSE 120 |
| ทันเวลา | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | ล่าช้า | ☐ QSE 121 |

58. คุณภาพของการมีส่วนร่วมขององค์กรจัดการด้านสุขภาพในชุมชน

- | | | | |
|----------|-----------------------------|---------|----------------------------------|
| พอเพียง | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | ขาดแคลน | ☐ QSH 122 |
| เข้มแข็ง | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | อ่อนแอ | ☐ QSH 123 |
| มาก | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | น้อย | ☐ QSH 124 |

59. คุณภาพของการปฏิบัติงานตามกระบวนการส่งเสริมหมู่บ้านจัดการสุขภาพ

- | | | | |
|----------|-----------------------------|---------|----------------------------------|
| ครอบคลุม | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | บางส่วน | ☐ QSH 122 |
| สำเร็จ | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | ล้มเหลว | ☐ QSH 123 |
| มาก | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | น้อย | ☐ QSH 124 |

60. คุณภาพของโครงการเกี่ยวกับการจัดการสุขภาพโดยองค์กร/ภาคีในชุมชน

- | | | | |
|---------|-----------------------------|---------|----------------------------------|
| พอเพียง | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | ขาดแคลน | ☐ QSH 122 |
| สำเร็จ | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | ล้มเหลว | ☐ QSH 123 |
| มาก | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | น้อย | ☐ QSH 124 |

61. คุณภาพของการสรุปประเมินผลการดำเนินงานโครงการขององค์กร/ภาคี

- | | | | |
|----------|-----------------------------|---------|----------------------------------|
| ครอบคลุม | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | บางส่วน | ☐ QSH 122 |
| สำเร็จ | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | ล้มเหลว | ☐ QSH 123 |
| ทันเวลา | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | ล่าช้า | ☐ QSH 124 |

62. คุณภาพของฐานข้อมูลสำหรับหน่วยงานเพื่อใช้ในการวางแผนแก้ไขปัญหา

- | | | | |
|----------|-----------------------------|---------|----------------------------------|
| ครอบคลุม | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | บางส่วน | ☐ QIN 134 |
| สำเร็จ | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | ล้มเหลว | ☐ QIN 135 |
| ทันสมัย | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | ล้าสมัย | ☐ QIN 136 |

63. คุณภาพของการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2540

- | | | | |
|----------|-----------------------------|---------|----------------------------------|
| ครอบคลุม | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | บางส่วน | ☐ QIN 137 |
| สำเร็จ | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | ล้มเหลว | ☐ QIN 138 |
| มาก | : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 | น้อย | ☐ QIN 139 |

ส่วนที่ 3 ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม(ต่อ)

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ทับตัวเลขตามน้ำหนักความหมายในความคิดเห็นของท่าน

ท่านรับรู้ความสำเร็จต่อคุณภาพบริการของหน่วยงานท่าน ในเรื่องเหล่านี้อย่างไร

64. คุณภาพของการจัดทำรายงาน

ครอบคลุม	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 :	บางส่วน	☐ QIN 140
สำเร็จ	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 :	ล้มเหลว	☐ QIN 141
ทันเวลา	: 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 :	ล่าช้า	☐ QIN 142

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวมของหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ ตามความคิดเห็นของท่าน

1.ท่านคิดว่าปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ 3 อันดับแรก ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมของหน่วยงานปฐมภูมิ คือ

- 1.1)
- 1.2)
- 1.3)

2.ท่านคิดว่า ปัญหาอุปสรรคสำคัญและควรแก้ไขอย่างเร่งด่วน 3 ประการแรกในการบริหารคุณภาพโดยรวมของหน่วยบริการปฐมภูมิ คือ

- 2.1)
- 2.2)
- 2.3)

3.ท่านมีข้อเสนอแนะ ใดๆที่จะทำให้การดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพของหน่วยบริการปฐมภูมิประสบความสำเร็จ.....

.....

*** ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ภาคผนวก ข

จำนวนผู้ปฏิบัติงานตัวอย่างตามคุณสมบัติที่กำหนด

แบบบันทึกผลรวมคะแนนประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน

แบบบันทึกผลการประเมินรับรองมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน

ตารางที่ 16 จำนวนผู้ปฏิบัติงานตามคุณสมบัติที่กำหนดในหน่วยบริการปฐมภูมิแยกตามรายอำเภอ
และผลการประเมินรับรองคุณภาพ ในจังหวัดสมุทรปราการ

อำเภอ	รหัส หน่วยบริการปฐมภูมิ	ผลการประเมิน	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน
เมืองฯ	PCU 101	2	5
	PCU 102	2	10
	PCU 103	2	7
	PCU 104	1	7
	PCU 105	1	5
	PCU 106	0	5
	PCU 107	0	3
	PCU 108	0	5
	PCU 109	0	5
	PCU 110	0	7
	PCU 111	0	5
	PCU 112	0	7
	PCU 113	0	5
	PCU 114	0	6
	PCU 115	0	3
	PCU 116	0	7
พระประแดง	PCU 201	2	4
	PCU 202	2	5
	PCU 203	2	4
	PCU 204	1	5
	PCU 205	1	12
	PCU 206	1	3
	PCU 207	0	5
	PCU 208	0	5

หมายเหตุ ผลการประเมิน 2 = ผ่านการรับรอง 2 ปี 1=ผ่านการรับรอง 1 ปี 0=ไม่ผ่านการรับรอง

ตารางที่ 16 (ต่อ)

อำเภอ	รหัส	ผลการประเมิน	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน
หน่วยบริการปฐมภูมิ			
พระประแดง	PCU 209	0	10
	PCU 210	0	3
	PCU 211	0	6
	PCU 212	0	3
	PCU 213	0	5
	PCU 214	0	4
	PCU 215	0	3
บางบ่อ	PCU 301	2	6
	PCU 302	1	3
	PCU 303	0	4
	PCU 304	0	4
	PCU 305	0	4
	PCU 306	0	3
	PCU 307	0	6
	PCU 308	0	5
	PCU 309	0	3
	PCU 310	0	3
	PCU 311	0	4
	PCU 312	0	4
พระสมุทรเจดีย์	PCU 401	2	3
	PCU 402	2	4
	PCU 403	2	6
	PCU 404	1	5
	PCU 405	0	5

หมายเหตุ ผลการประเมิน 2 = ผ่านการรับรอง 2 ปี 1=ผ่านการรับรอง 1 ปี 0=ไม่ผ่านการรับรอง

ตารางที่ 16 (ต่อ)

อำเภอ	รหัส	ผลการประเมิน	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน
หน่วยบริการปฐมภูมิ			
พระสมุทรเจดีย์	PCU 406	0	5
	PCU 407	0	2
	PCU 408	0	2
บางพลี	PCU 501	2	7
	PCU 502	2	3
	PCU 503	0	5
	PCU 504	0	3
	PCU 505	0	5
	PCU 506	0	5
	PCU 507	0	7
บางเสาธง	PCU 601	2	3
	PCU 602	2	3
	PCU 603	1	5
	PCU 604	0	8
	PCU 605	0	4
	PCU 606	0	3
รวม	64 แห่ง		326

หมายเหตุ ผลการประเมิน 2 = ผ่านการรับรอง 2 ปี 1=ผ่านการรับรอง 1 ปี 0=ไม่ผ่านการรับรอง

แบบบันทึกผลรวมคะแนนประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน

ผลรวมคะแนนประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน ปีงบประมาณ

ศูนย์สุขภาพชุมชน.....อำเภอ.....

มิติประเมิน	คะแนนเต็ม	จำนวนข้อ	ค่าคงที่	คะแนนรวม	คะแนนจริง
มิติที่ 1	10	20	2	40	
มิติที่ 2	15	14	5	70	
มิติที่ 3	30	42	20	840	
มิติที่ 4	30	73		148	
มิติที่ 4.1	2.5	8	2	16	
มิติที่ 4.2	2.5	4	2	8	
มิติที่ 4.3	2.5	5	2	10	
มิติที่ 4.4	2.5	4	2	8	
มิติที่ 4.5	2.5	4	2	8	
มิติที่ 4.6	2.5	5	2	10	
มิติที่ 4.7	2.5	4	2	8	
มิติที่ 4.8	2.5	4	2	8	
มิติที่ 4.9	2.5	3	2	6	
มิติที่ 4.10	2.5	4	2	8	
มิติที่ 4.11	2.5	7	2	14	
มิติที่ 4.12	2.5	8	2	16	
มิติที่ 5	10	4	2(4)	10	
มิติที่ 6	5	7	2(6)	18	
คะแนนรวม					

☐ ผ่านการประเมิน ให้การรับรอง ปี

☐ ไม่ผ่านการประเมิน

แบบบันทึกผลการประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน

สรุปผลการประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน

จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ

อำเภอ.....

มิติในการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้รับ PCU					
มิติที่ 1 ภูมิทัศน์และภูมิสถาปัตย์	10						
มิติที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	15						
มิติที่ 3 มาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน	30						
มิติที่ 4 คุณภาพบริการ	30						
4.1 งานรักษาพยาบาล	2.5						
4.2 งานอนามัยแม่และเด็ก	2.5						
4.3 งานสุขภาพเด็กดี	2.5						
4.4 งานทันตกรรม	2.5						
4.5 งานวางแผนครอบครัว	2.5						
4.6 คุณภาพยาและวัคซีน	2.5						
4.7 เอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์	2.5						
4.8 งานยาเสพติด	2.5						
4.9 การทำลายเชื้อ/ทำให้ปราศจากเชื้อ	2.5						
4.10 งานระบาดวิทยา	2.5						
4.11 งานควบคุมป้องกันโรคในชุมชน	2.5						
4.12 สาธารณสุขผสมผสานเชิงรุกในพื้นที่	2.5						
มิติที่ 5 การมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็ง	10						
มิติที่ 6 ข้อมูลข่าวสาร	5						
รวม	100						
ผลการประเมิน ผ่าน							
ไม่ผ่าน							

ภาคผนวก ค
เอกสารวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวม ของหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

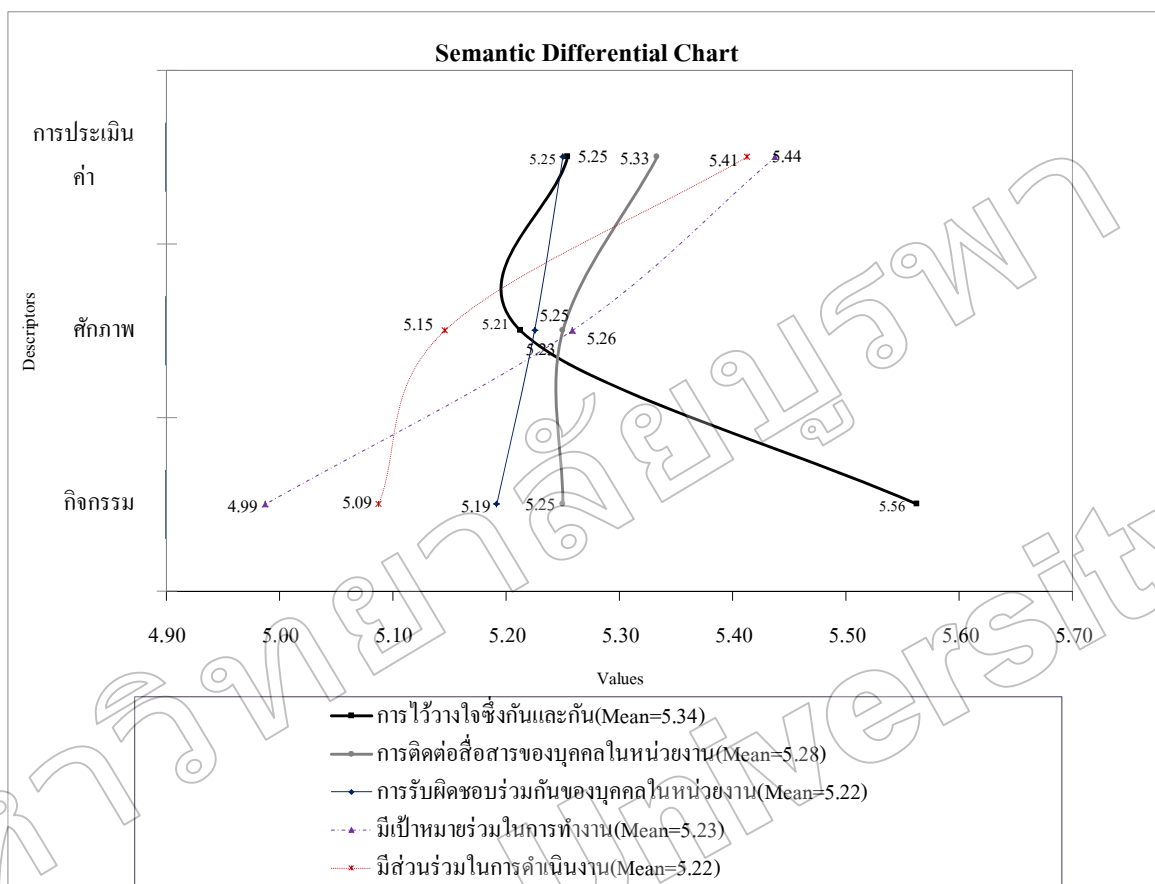
จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนมาก ซึ่งมากกว่าร้อยละ 70 เห็นว่า มีการเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในการบริหารคุณภาพโดยรวมของหน่วยงานอยู่ในทางบวกน้อยถึงบวกมาก (ดังตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพรายชื่อ

การทำงานเป็นทีมที่มี ประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น						
	บวกมาก	บวกปาน กลาง	บวก น้อย	ไม่แน่ใจ	ลบ น้อย	ลบปาน กลาง	ลบมาก
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
การรับผิดชอบร่วมกันของ บุคลากรในหน่วยงาน	14.7 (106)	33.3 (240)	29.4 (212)	14.2 (102)	5.4 (39)	1.7 (12)	1.3 (9)
ดี-แย่มาก	10.8 (26)	38.8 (93)	28.8 (69)	12.4 (29)	6.3 (15)	2.5 (6)	.8 (2)
เต็มใจ-ถูกบังคับ	12.1 (29)	35.4 (85)	30.0 (72)	12.9 (31)	5.4 (13)	3.3 (8)	.8 (2)
มาก-น้อย	10.4 (25)	34.2 (82)	31.7 (76)	15.0 (36)	6.3 (15)	1.7 (4)	.8 (2)
การไว้วางใจซึ่งกันและกันของ บุคลากรในหน่วยงาน	11.1 (80)	36.1 (260)	30.1 (217)	13.3 (96)	6.0 (43)	2.5 (18)	.8 (6)
ดีมาก - แย่มาก	12.9 (31)	37.1 (89)	27.5 (66)	12.9 (31)	5.4 (13)	2.9 (7)	1.3 (3)
สูง-ต่ำ	12.9 (31)	31.7 (76)	30.8 (74)	15.0 (36)	7.9 (19)	1.3 (3)	.4 (1)

ตารางที่ 17 (ต่อ)

การทำงานเป็นทีมที่มี ประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น						
	บวกมาก	บวกปาน กลาง	บวก น้อย	ไม่แน่ใจ	ลบ น้อย	ลบปาน กลาง	ลบมาก
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
เป็นกันเอง-เห็นห่าง	25.0 (60)	34.2 (82)	20.0 (48)	14.6 (35)	5.4 (13)	.8 (2)	0 (0)
การติดต่อสื่อสารของบุคลากรใน หน่วยงาน	16.9 (122)	34.3 (247)	26.1 (188)	14.2 (102)	6.3 (45)	1.7 (12)	.6 (4)
ดี-แย่มาก	17.1 (41)	32.5 (78)	28.3 (68)	14.6 (35)	4.6 (11)	2.1 (5)	.8 (2)
ชัดเจน - คลุมเครือ	12.1 (29)	35.4 (85)	30.4 (73)	14.2 (34)	5.0 (12)	1.3 (3)	1.7 (7)
รวดเร็ว-ล่าช้า	15.0 (36)	32.1 (77)	29.6 (71)	13.8 (33)	6.7 (16)	1.7 (4)	1.3 (3)
มีเป้าหมายร่วมในการทำงาน	10.3 (74)	34.7 (250)	31.4 (226)	16.3 (117)	5.8 (42)	1.5 (11)	0 (0)
ดีมาก - แย่มาก	10.4 (25)	41.7 (100)	32.1 (77)	13.3 (32)	2.1 (5)	.4 (1)	0 (0)
ชัดเจน - คลุมเครือ	11.3 (27)	35.8 (86)	28.8 (69)	17.7 (41)	5.8 (14)	1.3 (3)	0 (0)
สม่ำเสมอ - ขาดความต่อเนื่อง	9.2 (22)	26.7 (64)	33.3 (80)	18.3 (44)	9.6 (23)	2.9 (7)	0 (0)
มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	10.1 (75)	35.4 (255)	29.4 (212)	17.8 (128)	5.4 (39)	1.7 (12)	.1 (1)
ดีมาก - แย่มาก	10.8 (26)	41.3 (99)	30.0 (72)	14.6 (35)	2.9 (7)	.4 (1)	0 (0)
เข้มแข็ง -อ่อนแอ	10.4 (25)	32.5 (78)	30.4 (73)	17.1 (41)	7.5 (18)	1.7 (4)	.4 (1)
กระตือรือร้น - เฉื่อยชา	9.2 (22)	32.5 (78)	27.9 (67)	21.7 (52)	5.8 (14)	2.9 (7)	0 (0)



ภาพที่ 13 ความคิดเห็นรายชื่อและตามองค์ประกอบเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย (2)

การมีวัฒนธรรมองค์กร

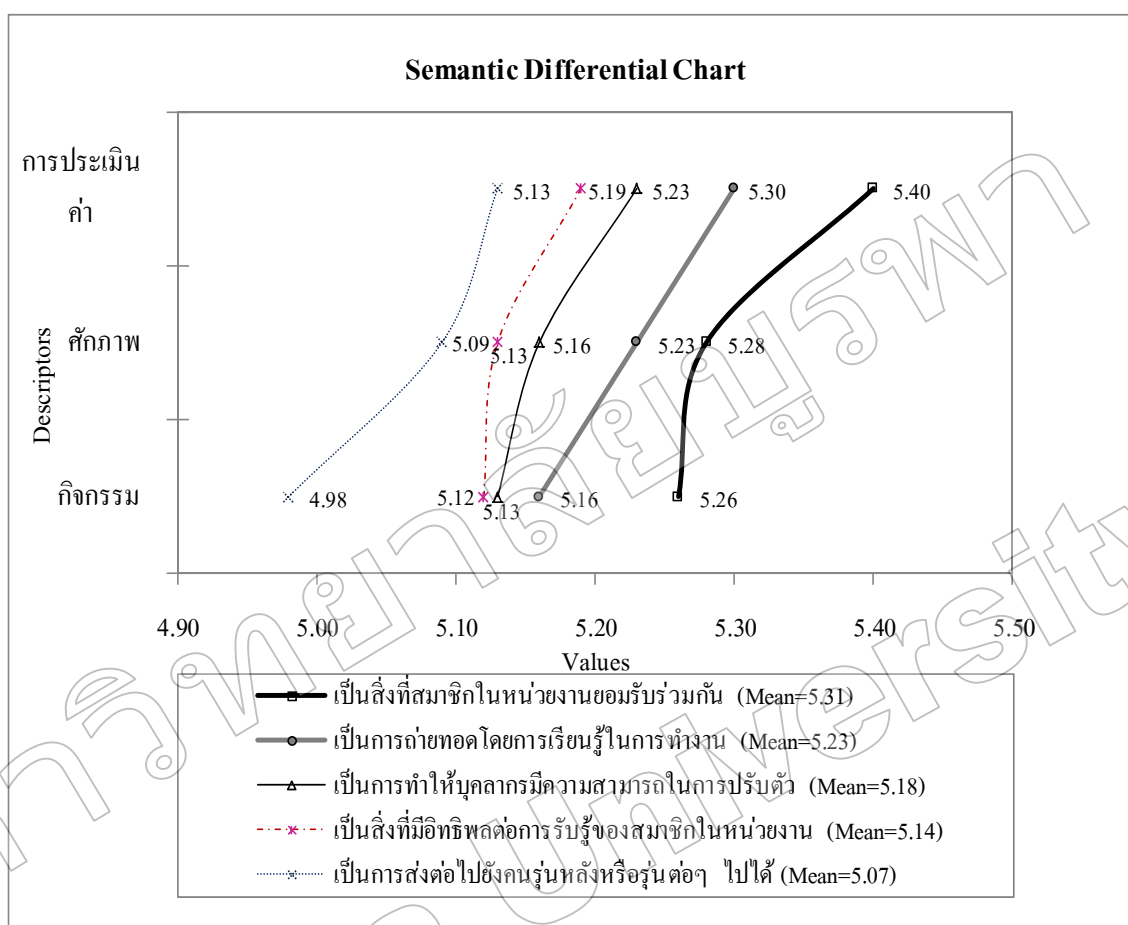
จากการศึกษาพบว่า รายชื่อผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 70 เห็นว่า มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการบริหารคุณภาพให้กับสมาชิกของหน่วยงานอยู่ในทางบวกน้อยถึงบวกมาก (ดังตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีวัฒนธรรมองค์กร รายข้อ

การมีวัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น						
	บวกมาก	บวกปานกลาง	บวกน้อย	ไม่แน่ใจ	ลบ น้อย	ลบปานกลาง	ลบมาก
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
เป็นสิ่งที่สมาชิกในหน่วยงาน ยอมรับร่วมกัน	13.1 (94)	36.5 (263)	28.3 (204)	14.9 (107)	5.6 (40)	1.4 (10)	.3 (2)
ดี-แย่มาก	14.2 (34)	39.2 (94)	26.3 (63)	14.6 (35)	4.6 (11)	1.3 (3)	0 (0)
สูง – ต่ำ	12.5 (30)	35.0 (84)	29.6 (71)	15.8 (38)	5.4 (13)	1.3 (3)	.4 (1)
มาก – น้อย	12.5 (30)	35.4 (85)	29.2 (70)	14.2 (34)	6.7 (16)	1.7 (4)	.4 (1)
เป็นการถ่ายทอดโดยการเรียนรู้ ในการทำงาน	9.7 (70)	35.4 (255)	31.5 (227)	16.4 (118)	5.8 (42)	1.0 (7)	.1 (1)
ดีมาก - แย่มาก	10.0 (24)	37.9 (91)	32.1 (77)	14.2 (34)	4.6 (11)	1.3 (3)	0 (0)
สูง – ต่ำ	9.6 (23)	33.8 (81)	33.3 (80)	17.1 (41)	5.8 (14)	.4 (1)	0 (0)
สม่ำเสมอ - ไม่ต่อเนื่อง	9.6 (23)	34.6 (83)	29.2 (70)	17.9 (43)	7.1 (17)	1.3 (3)	.4 (1)
เป็นการทำให้บุคลากรมี ความสามารถในการปรับตัว	7.5 (54)	37.1 (267)	30.1 (217)	18.6 (134)	4.4 (32)	1.8 (13)	.4 (3)
ดีมาก – แย่มาก	9.2 (22)	37.1 (89)	29.6 (71)	18.3 (44)	3.8 (9)	1.7 (4)	.4 (1)
สูง-ต่ำ	7.1 (17)	35.4 (85)	33.3 (80)	17.1 (41)	5.4 (13)	1.3 (3)	.4 (1)
มาก – น้อย	6.3 (15)	38.8 (93)	27.5 (66)	20.4 (49)	4.2 (10)	2.5 (6)	.4 (1)

ตารางที่ 18 (ต่อ)

การมีวัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น						
	บวกมาก	บวกปานกลาง	บวกน้อย	ไม่แน่ใจ	ลบ น้อย	ลบปานกลาง	ลบมาก
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
เป็นสิ่งที่มียุทธศาสตร์ต่อการรับรู้ ของสมาชิกในหน่วยงาน	7.4 (53)	34.4 (248)	32.8 (236)	19.2 (138)	4.2 (30)	1.1 (8)	1.0 (7)
ดีมาก - แย่มาก	7.9 (19)	35.0 (84)	32.5 (78)	19.2 (46)	4.2 (10)	.4 (1)	.8 (2)
สูง - ต่ำ	7.5 (18)	32.1 (77)	35.4 (85)	18.8 (45)	4.2 (10)	1.3 (3)	.8 (2)
มาก - น้อย	6.7 (16)	36.3 (87)	30.4 (73)	19.6 (47)	4.2 (10)	1.7 (4)	1.3 (3)
เป็นการส่งต่อไปยังคนรุ่นหลัง หรือรุ่นต่อไปได้	7.4 (53)	33.9 (244)	29.6 (213)	20.7 (149)	5.0 (36)	2.6 (19)	.8 (6)
ดี-แย่มาก	7.9 (19)	35.0 (84)	29.2 (70)	21.3 (51)	3.8 (9)	2.5 (6)	.4 (1)
สูง - ต่ำ	8.3 (20)	32.8 (79)	30.8 (74)	19.6 (47)	5.0 (12)	2.1 (5)	1.3 (3)
รวดเร็ว-เชื่องช้า	5.8 (14)	33.8 (81)	28.8 (69)	21.3 (51)	6.3 (15)	3.3 (8)	.8 (2)



ภาพที่ 14 ความคิดเห็นรายข้อและตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับการมีวัฒนธรรมองค์กรของ
ผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย (2)

การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน

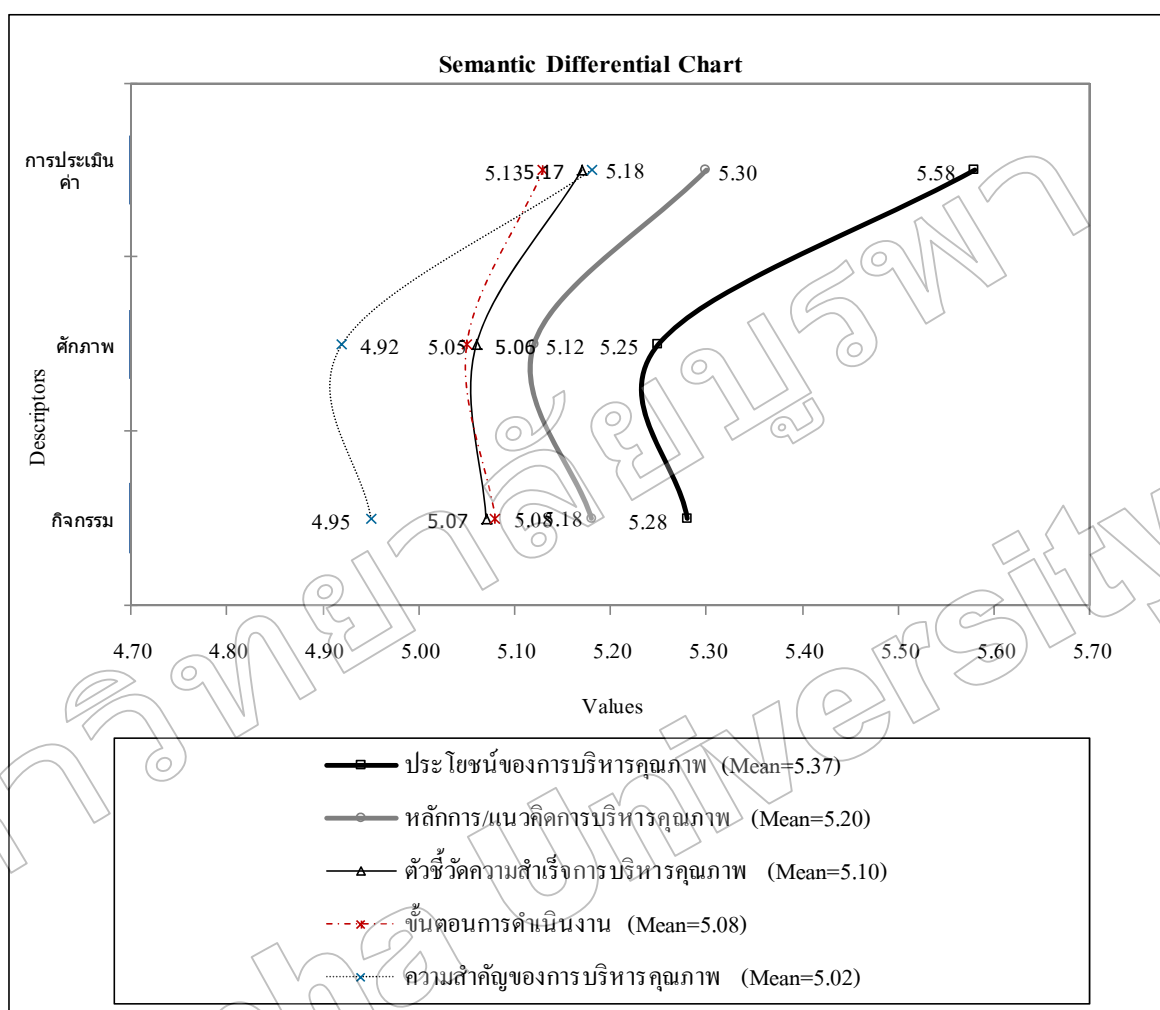
จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนมากซึ่งมากกว่าร้อยละ 70 มีการรับรู้ในเรื่องการบริหารคุณภาพโดยรวมอยู่ในทางบวกน้อยถึงบวกมาก (ดังตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ของ
ผู้ปฏิบัติงาน รายข้อ

การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น						
	บวกมาก	บวกปานกลาง	บวกน้อย	ไม่แน่ใจ	ลบ น้อย	ลบปานกลาง	ลบมาก
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
ประโยชน์ของการบริหาร	11.5	39.4	29.9	14.2	3.5	1.4	.1
คุณภาพ	(83)	(284)	(215)	(102)	(25)	(10)	(1)
เป็นประโยชน์ - ไร้ประโยชน์	17.1	40.0	30.0	10.4	1.7	.4	.4
	(41)	(96)	(72)	(25)	(4)	(1)	(1)
ดี - ต่ำ	6.7	41.3	29.2	17.5	3.8	1.7	0
	(16)	(99)	(70)	(42)	(9)	(4)	(0)
มาก-น้อย	10.8	37.4	30.4	14.6	5.0	2.1	0
	(26)	(89)	(73)	(35)	(12)	(5)	(0)
ตัวชี้วัดความสำเร็จของการ	5.0	35.7	31.5	21.4	5.0	1.4	0
บริหารคุณภาพ	(36)	(257)	(227)	(154)	(36)	(10)	(0)
ดี-แย่มาก	5.0	38.8	30.8	20.0	4.2	1.3	0
	(12)	(93)	(74)	(48)	(10)	(3)	(0)
ดี - ต่ำ	4.6	32.5	33.8	23.3	5.0	.8	0
	(11)	(78)	(81)	(56)	(12)	(2)	(0)
มาก-น้อย	5.4	35.8	30.0	20.8	5.8	2.1	0
	(13)	(86)	(72)	(50)	(14)	(5)	(0)
หลักการ/แนวคิดการบริหาร	7.4	36.5	32.5	17.4	5.1	.7	.4
คุณภาพ	(53)	(263)	(234)	(125)	(37)	(5)	(3)
ดี-แย่มาก	8.8	36.7	36.3	13.3	4.2	.4	.4
	(21)	(88)	(87)	(32)	(10)	(1)	(1)
ดี - ต่ำ	6.7	35.0	29.6	22.5	5.0	.8	.4
	(16)	(84)	(71)	(54)	(12)	(2)	(1)

ตารางที่ 19 (ต่อ)

การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น						
	บวกมาก	บวกปานกลาง	บวกน้อย	ไม่แน่ใจ	ลบ น้อย	ลบปานกลาง	ลบมาก
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
มาก-น้อย	6.7 (16)	37.9 (91)	31.7 (76)	16.3 (39)	6.3 (15)	.8 (2)	.4 (1)
ขั้นตอนการดำเนินงาน	4.7 (34)	34.3 (247)	35.1 (253)	19.4 (140)	3.8 (27)	2.2 (16)	.4 (3)
ดี-แย่มาก	3.8 (9)	37.1 (89)	36.7 (88)	16.7 (40)	3.3 (8)	2.1 (5)	.4 (1)
ดี - ต่ำ	5.0 (12)	32.5 (78)	33.8 (81)	22.5 (54)	3.8 (9)	2.1 (5)	.4 (1)
มาก-น้อย	5.4 (13)	33.3 (80)	35.0 (84)	19.2 (46)	4.2 (10)	2.5 (6)	.4 (1)
ความสำคัญของการบริหาร คุณภาพ	6.4 (46)	32.6 (235)	31.9 (230)	19.0 (137)	6.8 (49)	2.1 (15)	1.1 (8)
ดีมาก - แย่มาก	8.3 (20)	34.6 (83)	34.6 (83)	14.6 (35)	6.3 (15)	.8 (2)	.8 (2)
ดี - ต่ำ	5.0 (12)	31.3 (75)	30.4 (73)	23.3 (56)	6.3 (15)	2.5 (6)	1.3 (3)
แจ้งชัด - คลุมเครือ	5.8 (14)	32.1 (77)	30.8 (74)	19.2 (46)	7.9 (19)	2.9 (7)	1.3 (3)



ภาพที่ 15 ความคิดเห็นรายข้อและตามองค์ประกอบเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องการบริหารคุณภาพโดยรวมจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย (2)

ส่วนที่ 3 ความสำเร็จในการบริหารคุณภาพโดยรวม ของหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ มิติด้านภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 84.9 รับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาด้านภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์อยู่ในทางบวกน้อยถึงบวกมาก โดยมีความคิดเห็นในองค์ประกอบด้านการประเมินคุณค่าร้อยละ 87.1 องค์ประกอบด้านศักยภาพ ร้อยละ 85.4 และองค์ประกอบด้านกิจกรรม ร้อยละ 82.1 (ดังตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จ
การบริหารคุณภาพโดยรวมมิติด้านภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์

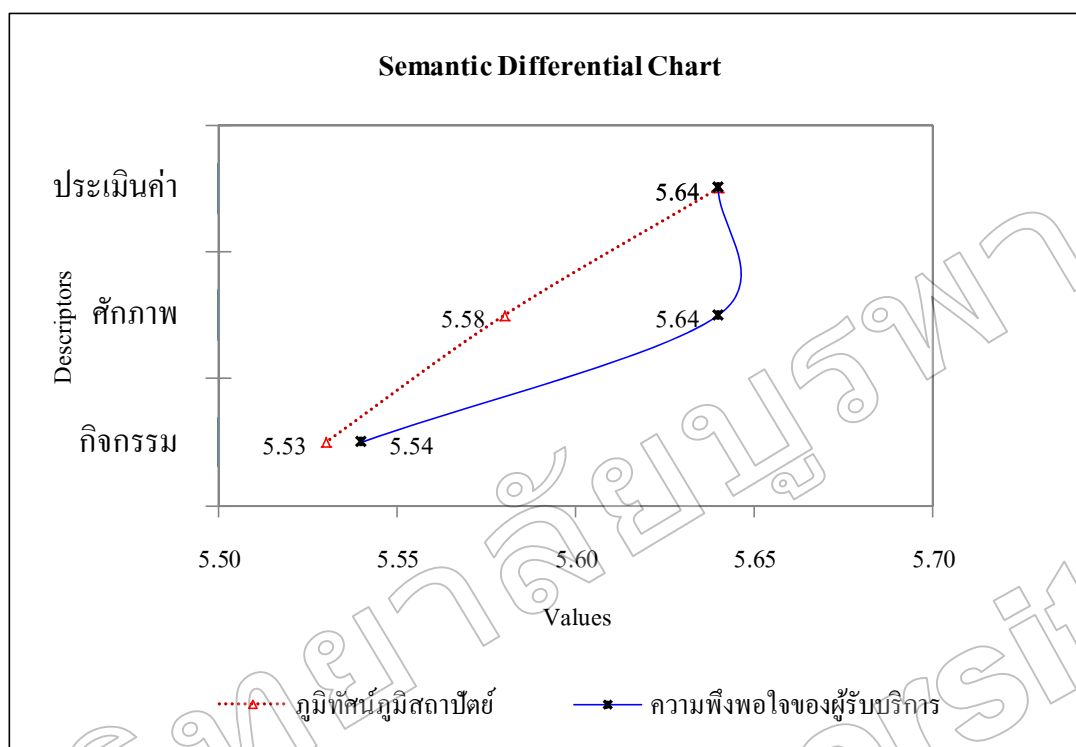
การรับรู้ความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น						
	บวกมาก	บวกปานกลาง	บวกน้อย	ไม่แน่ใจ	ลบ น้อย	ลบปานกลาง	ลบมาก
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
มิติด้านภูมิทัศน์และภูมิสถาปัตย์							
การพัฒนาภูมิทัศน์ภูมิ	19.9	39.3	25.7	11.0	2.8	1.1	.3
สถาปัตยกรรมของหน่วยงาน	(143)	(283)	(185)	(79)	(20)	(8)	(2)
สะอาด - สกปรก	21.7	38.8	26.7	1.3	1.3	1.3	.4
	(52)	(93)	(64)	(24)	(8)	(8)	(1)
สภาพดี - ชำรุด	18.3	39.6	27.5	11.3	2.5	.8	0
	(44)	(95)	(66)	(27)	(6)	(2)	(0)
บำรุงรักษา - ขาดการดูแล	19.6	39.6	22.9	11.7	4.6	1.3	.4
	(47)	(95)	(55)	(28)	(11)	(3)	(1)

มิติด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนมาก ร้อยละ 84.9 มีการรับรู้ความสำเร็จเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในทางบวกน้อยถึงบวกมาก โดยมีความคิดเห็นในองค์ประกอบด้านการประเมินคุณค่าร้อยละ 85.4 องค์ประกอบด้านศักยภาพ ร้อยละ 84.6 และองค์ประกอบด้านกิจกรรม ร้อยละ 85.0 (ดังตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จ
การบริหารคุณภาพโดยรวมมิติด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

การรับรู้ความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น						
	บวกมาก	บวกปานกลาง	บวกน้อย	ไม่แน่ใจ	ลบ น้อย	ลบปานกลาง	ลบมาก
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
มิติด้านความพึงพอใจผู้มารับบริการ							
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	19.9	39.3	25.7	11.0	2.8	1.1	.3
	(143)	(283)	(185)	(79)	(20)	(8)	(2)
ประทับใจ - ดำเนิน	18.3	44.2	22.9	12.5	1.7	.4	0
	(44)	(106)	(55)	(30)	(4)	(4)	(0)
คุ้มค่า - เสียเปล่า	19.6	45.0	20.0	12.1	2.1	1.3	0
	(47)	(108)	(48)	(29)	(5)	(3)	(0)
รวดเร็ว - ล่าช้า	15.4	44.2	25.4	10.0	4.2	.8	0
	(37)	(106)	(61)	(24)	(10)	(2)	(0)



ภาพที่ 16 ความคิดเห็นรายชื่อและตามองค์ประกอบเกี่ยวกับความสำเร็จของการบริหารคุณภาพ โดยรวม มิติคุณภาพด้านภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นร้อยละ (2)

มิติด้านคุณภาพบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมากกว่า 2 ใน 3 ระหว่างร้อยละ 70.7-88.9 มีการรับรู้ความสำเร็จเกี่ยวกับด้านคุณภาพบริการอยู่ในทางบวกน้อยถึงบวกมาก (ดังตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จ
การบริหารคุณภาพโดยรวมมิติด้านคุณภาพบริการ

การรับรู้ความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น						
	บวกมาก	บวกปานกลาง	บวกน้อย	ไม่แน่ใจ	ลบ น้อย	ลบปานกลาง	ลบมาก
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
มิติด้านคุณภาพบริการ	11.4	42.7	27.1	14.0	3.3	1.0	.5
	(981)	(3690)	(2341)	(2341)	(289)	(86)	(47)
คุณภาพบริการงานรักษาพยาบาล	14.2	45.8	26.7	9.4	2.6	1.1	.1
	(102)	(330)	(192)	(68)	(19)	(8)	(1)
ครอบคลุม - บางส่วน	12.9	48.3	25.8	9.2	2.5	1.3	.0
	(31)	(116)	(62)	(22)	(16)	(3)	(0)
สำเร็จ - สัมเหลว	14.2	45.0	28.3	8.8	2.5	.8	.4
	(34)	(108)	(68)	(21)	(6)	(2)	(1)
ทันเวลา - ล่าช้า	15.4	44.2	25.8	10.4	2.9	1.3	0
	(37)	(106)	(62)	(25)	(7)	(3)	(0)
คุณภาพบริการงานอนามัยแม่และเด็ก	10.3	44.0	27.6	13.3	2.9	1.3	.6
	(74)	(317)	(199)	(96)	(21)	(9)	(4)
ครอบคลุม - บางส่วน	10.4	44.2	26.3	15.0	2.5	.8	.8
	(25)	(106)	(63)	(36)	(6)	(2)	(2)
สำเร็จ - สัมเหลว	9.2	43.3	30.8	12.5	2.9	.8	.4
	(22)	(104)	(74)	(30)	(7)	(2)	(1)
ทันเวลา - ล่าช้า	11.3	44.6	25.8	12.5	3.3	2.1	.4
	(27)	(107)	(62)	(30)	(8)	(5)	(1)
คุณภาพบริการงานสุขภาพเด็กดี	11.1	45.7	26.8	12.2	2.8	1.0	.4
	(80)	(329)	(193)	(88)	(20)	(7)	(3)
ครอบคลุม - บางส่วน	12.1	45.4	24.6	13.8	2.9	.8	.4
	(29)	(109)	(59)	(33)	(7)	(2)	(1)
สำเร็จ - สัมเหลว	10.4	46.7	27.5	12.1	2.1	.8	.4
	(25)	(112)	(66)	(29)	(5)	(2)	(1)

ตารางที่ 22 (ต่อ)

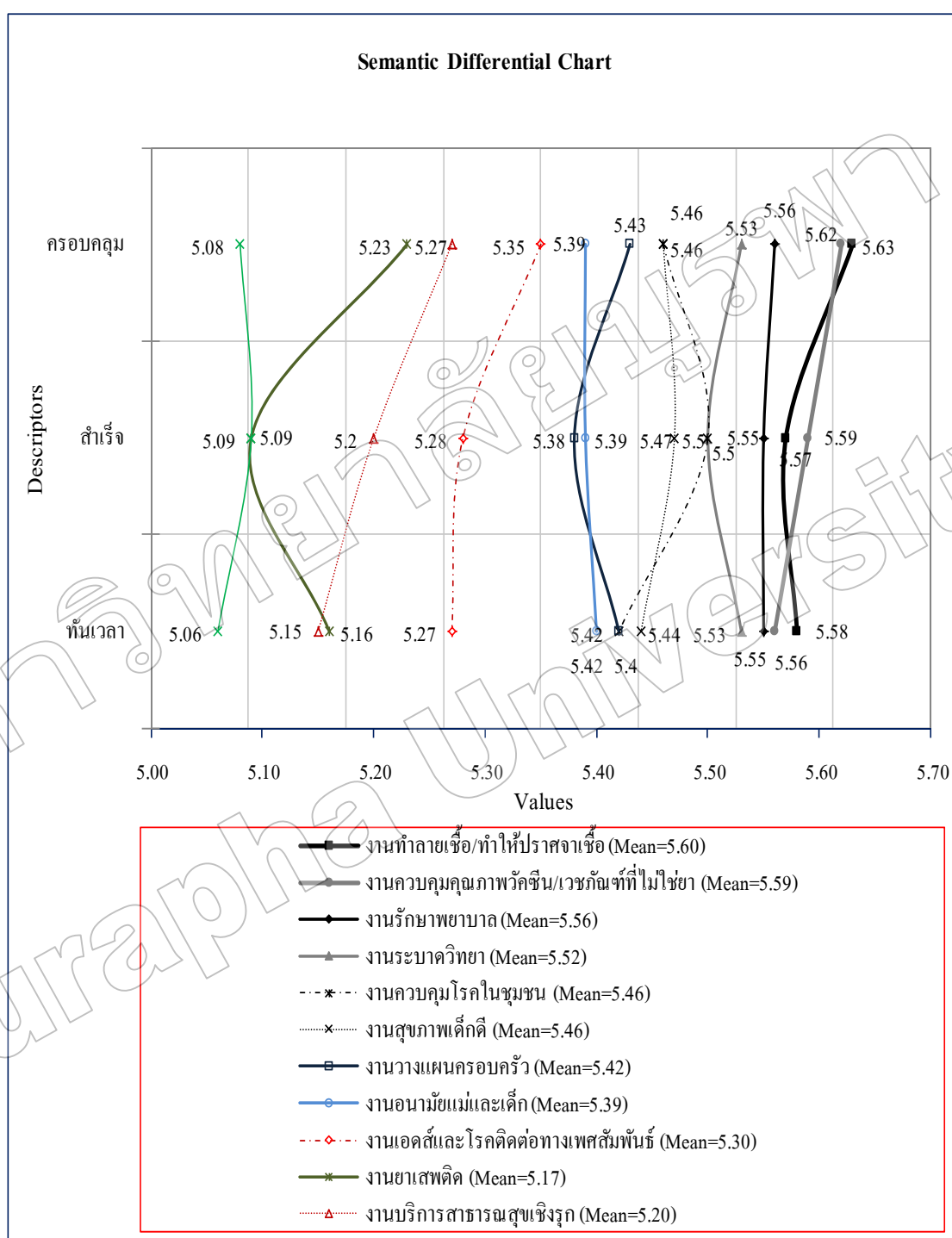
การรับรู้ความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น						
	บวกมาก	บวกปานกลาง	บวกน้อย	ไม่แน่ใจ	ลบ น้อย	ลบปานกลาง	ลบมาก
	%(น)	%(น)	%(น)	%(น)	%(น)	%(น)	%(น)
ทันเวลา – ค่าเช่า	10.8 (26)	45.0 (108)	28.3 (68)	10.8 (26)	3.3 (8)	1.3 (3)	.4 (1)
คุณภาพบริการงานทันกรรม	8.3 (60)	34.2 (246)	30.4 (219)	18.8 (135)	3.6 (26)	2.1 (15)	2.6 (19)
ครอบคลุม - บางส่วน	7.1 (17)	35.8 (86)	30.8 (74)	17.5 (42)	4.6 (11)	1.7 (4)	2.5 (6)
สำเร็จ - ล้มเหลว	7.9 (19)	34.6 (83)	31.3 (75)	18.8 (45)	2.9 (7)	2.1 (5)	2.5 (6)
ทันเวลา – ค่าเช่า	10.0 (24)	32.1 (77)	29.2 (70)	20.0 (48)	3.3 (8)	2.5 (6)	2.9 (7)
คุณภาพบริการ งานวางแผน	9.6 (69)	45.8 (330)	26.8 (193)	13.5 (97)	3.6 (26)	.3 (2)	.4 (3)
ครอบคลุม - บางส่วน	9.2 (22)	46.7 (112)	27.1 (65)	13.8 (33)	2.9 (7)	0 (0)	.4 (1)
สำเร็จ - ล้มเหลว	9.2 (22)	45.8 (110)	26.7 (64)	12.5 (30)	5.0 (12)	.4 (1)	.4 (1)
ทันเวลา – ค่าเช่า	10.4 (25)	45.0 (108)	26.7 (64)	14.2 (34)	2.9 (7)	.4 (1)	.4 (1)
คุณภาพบริการงานการควบคุม	12.8 (92)	50.8 (366)	22.8 (164)	11.3 (81)	1.7 (12)	.3 (2)	.4 (3)
คุณภาพวัคซีนยา และเวชภัณฑ์ ไม่ใช่ว่า							
ครอบคลุม - บางส่วน	12.5 (30)	52.5 (126)	21.7 (52)	10.0 (24)	2.5 (6)	.4 (1)	.4 (1)
สำเร็จ - ล้มเหลว	13.3 (32)	47.9 (115)	23.3 (56)	13.3 (32)	1.7 (4)	0 (0)	.4 (1)

ตารางที่ 22 (ต่อ)

การรับรู้ความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น						
	บวกมาก	บวกปานกลาง	บวกน้อย	ไม่แน่ใจ	ลบ น้อย	ลบปานกลาง	ลบมาก
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
ทันเวลา – ค่าเช่า	8.8 (21)	42.1 (101)	30.4 (73)	14.2 (34)	3.8 (9)	.4 (1)	.4 (1)
คุณภาพบริการงานเอดส์และ โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์	8.8 (63)	42.4 (305)	27.5 (198)	14.9 (107)	5.3 (38)	.8 (6)	.4 (3)
ครอบคลุม - บางส่วน	8.3 (20)	42.5 (102)	26.3 (63)	16.3 (39)	5.4 (13)	.8 (2)	.4 (1)
สำเร็จ - สัมเหลว	9.2 (22)	42.5 (102)	25.8 (62)	14.2 (34)	6.7 (16)	1.3 (3)	.4 (1)
ทันเวลา – ค่าเช่า	8.3 (20)	39.2 (94)	27.9 (67)	18.3 (44)	4.6 (11)	1.7 (4)	0 (1)
คุณภาพบริการงานยาเสพติด	9.2 (66)	35.8 (258)	28.8 (207)	18.2 (131)	5.3 (38)	2.2 (16)	.6 (4)
ครอบคลุม - บางส่วน	10.4 (25)	32.1 (77)	29.2 (70)	17.9 (43)	7.1 (17)	2.1 (5)	1.3 (3)
สำเร็จ - สัมเหลว	8.8 (21)	36.3 (87)	29.2 (70)	18.3 (44)	4.2 (10)	2.9 (7)	.4 (1)
ทันเวลา – ค่าเช่า	15.4 (37)	49.2 (118)	21.7 (52)	10.8 (26)	2.5 (6)	.4 (1)	0 (0)
คุณภาพบริการงานทำลายเชื้อ และทำให้ปราศจากเชื้อ	15.3 (110)	46.3 (333)	24.6 (177)	11.0 (79)	2.5 (18)	.4 (3)	0 (0)
ครอบคลุม - บางส่วน	14.6 (35)	45.8 (110)	25.8 (62)	10.8 (26)	2.1 (5)	.8 (2)	0 (0)
สำเร็จ - สัมเหลว	15.8 (38)	43.8 (105)	26.3 (63)	11.3 (27)	2.9 (7)	0 (0)	0 (0)
ทันเวลา – ค่าเช่า	12.5 (30)	45.8 (110)	28.3 (68)	10.4 (25)	1.7 (4)	1.3 (3)	0 (0)

ตารางที่ 22 (ต่อ)

การรับรู้ความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น						
	บวกมาก	บวกปานกลาง	บวกน้อย	ไม่แน่ใจ	ลบ น้อย	ลบปานกลาง	ลบมาก
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
คุณภาพบริการงานระบาดวิทยา	14.3	42.6	27.9	12.2	1.9	1.0	0
	(103)	(307)	(201)	(88)	(14)	(7)	(0)
ครอบคลุม - บางส่วน	13.8	43.3	26.3	13.8	2.1	.8	0
	(33)	(104)	(63)	(33)	(5)	(2)	(0)
สำเร็จ - สัมเหลว	16.7	38.8	29.2	12.5	2.1	.8	0
	(40)	(93)	(70)	(30)	(5)	(2)	(0)
ทันเวลา - ล่าช้า	13.8	42.1	26.7	12.9	3.3	1.3	0
	(33)	(101)	(64)	(31)	(8)	(3)	(0)
คุณภาพบริการ งานควบคุมโรคในชุมชน	14.6	40.8	26.3	14.0	3.3	.8	.1
	(105)	(294)	(189)	(101)	(24)	(6)	(1)
ครอบคลุม - บางส่วน	15.8	40.0	26.7	14.2	2.5	.8	0
	(38)	(96)	(64)	(34)	(6)	(2)	(0)
สำเร็จ - สัมเหลว	14.2	40.4	25.4	15.0	4.2	.4	.4
	(34)	(97)	(61)	(36)	(10)	(1)	(1)
ทันเวลา - ล่าช้า	8.3	40.0	28.3	19.2	2.5	.8	.8
	(20)	(96)	(68)	(46)	(6)	(2)	(2)
คุณภาพบริการ งานบริการสาธารณสุขผสมผสานเชิงรุก	7.9	38.2	29.0	18.8	4.6	.7	.8
	(57)	(275)	(209)	(135)	(33)	(5)	(6)
ครอบคลุม - บางส่วน	8.8	36.7	30.0	17.5	5.4	.8	.8
	(21)	(88)	(72)	(42)	(13)	(2)	(2)
สำเร็จ - สัมเหลว	6.7	37.8	28.8	19.6	5.8	.4	.8
	(16)	(69)	(47)	(14)	(14)	(1)	(2)
ทันเวลา - ล่าช้า	7.5	35.0	32.1	18.8	5.0	1.7	0
	(18)	(84)	(77)	(45)	(12)	(4)	(0)



ภาพที่ 17 ความคิดเห็นรายชื่อและตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับความสำเร็จของการบริหารคุณภาพ โดยรวมมิติคุณภาพด้านคุณภาพบริการ ของ ผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย (2)

มิติด้านการมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็ง

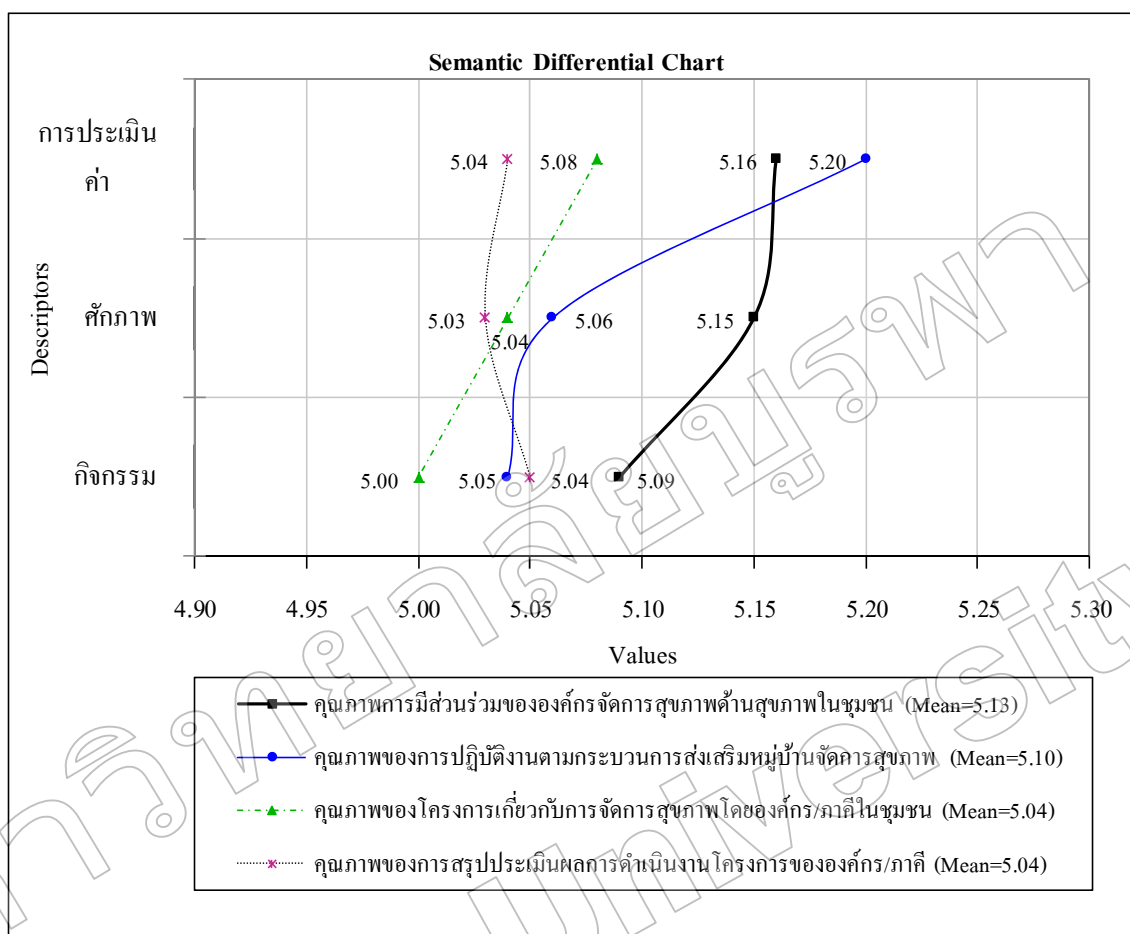
จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนมาก ซึ่งมากกว่า ร้อยละ 70 มีการรับรู้ความสำเร็จเกี่ยวกับด้านการมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็งอยู่ในทางบวกน้อยถึงบวกมาก (ดังตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมมิติด้านการมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็ง

การรับรู้ความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น						
	บวกมาก	บวกปานกลาง	บวกน้อย	ไม่แน่ใจ	ลบ	ลบปานกลาง	ลบมาก
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
มิติด้านการมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็ง	6.3 (180)	34.4 (991)	31.1 (897)	20.0 (583)	5.7 (164)	1.9 (54)	.4 (11)
คุณภาพของการมีส่วนร่วมขององค์กรจัดการด้านสุขภาพในชุมชน	7.6 (55)	34.2 (246)	32.2 (232)	18.2 (131)	5.7 (41)	1.9 (14)	.1 (1)
พอเพียง - ขาดแคลน	7.5 (18)	35.0 (84)	32.1 (77)	17.9 (43)	5.8 (14)	1.7 (4)	0 (0)
เข้มแข็ง - อ่อนแอ	7.9 (19)	32.5 (78)	32.5 (78)	17.9 (43)	6.3 (15)	2.5 (6)	.4 (1)
มาก - น้อย	7.1 (17)	38.3 (92)	30.4 (73)	17.9 (43)	5.4 (13)	.4 (1)	.4 (1)
คุณภาพของการปฏิบัติตามกระบวนการส่งเสริมหมู่บ้านจัดการสุขภาพ	5.4 (39)	36.7 (364)	30.3 (218)	19.9 (143)	6.4 (46)	1.3 (9)	.1 (1)
ครอบคลุม - บางส่วน	5.0 (12)	34.2 (82)	32.9 (79)	20.0 (48)	6.3 (15)	1.7 (4)	0 (0)
สำเร็จ - ล้มเหลว	4.2 (10)	37.5 (90)	27.7 (66)	21.7 (52)	7.5 (18)	1.7 (4)	0 (0)
มาก - น้อย	4.2 (10)	37.5 (90)	27.5 (66)	21.7 (52)	7.5 (18)	1.7 (4)	0 (0)

ตารางที่ 23 (ต่อ)

การรับรู้ความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น						
	บวกมาก	บวกปานกลาง	บวกน้อย	ไม่แน่ใจ	ลบ น้อย	ลบปานกลาง	ลบมาก
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
คุณภาพของโครงการเกี่ยวกับ	6.1	32.8	31.8	20.8	6.0	1.8	.7
การจัดการสุขภาพโดยองค์กร/	(44)	(236)	(229)	(150)	(43)	(13)	(5)
ภาคีในชุมชน							
พอเพียง - ขาดแคลน	5.8	33.8	32.1	21.3	5.4	1.3	.4
	(14)	(81)	(77)	(51)	(13)	(3)	(1)
สำเร็จ - ล้มเหลว	6.3	32.5	32.5	19.6	6.7	2.1	.4
	(15)	(78)	(78)	(47)	(16)	(5)	(1)
มาก - น้อย	32.1	30.8	21.7	5.8	2.1	1.3	0
	(15)	(77)	(74)	(52)	(14)	(5)	(0)
คุณภาพของการสรุปประเมินผล	5.8	34.0	30.3	22.1	4.7	2.5	.6
การดำเนินงานโครงการของ	(42)	(245)	(218)	(159)	(34)	(18)	(4)
องค์กร/ภาคี							
ครอบคลุม - บางส่วน	6.7	32.9	30.4	22.1	4.6	2.5	.8
	(16)	(79)	(73)	(53)	(11)	(6)	(2)
สำเร็จ - ล้มเหลว	6.3	32.1	31.3	22.5	5.4	2.1	.4
	(15)	(77)	(75)	(54)	(13)	(5)	(1)
ทันเวลา - ล่าช้า	4.6	37.1	29.2	21.7	4.2	2.9	.4
	(11)	(89)	(70)	(52)	(10)	(7)	(1)



ภาพที่ 18 ความคิดเห็นรายข้อและตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับความสำเร็จของการบริหารคุณภาพ โดยรวมมิติคุณภาพด้านการมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็งของผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย (2)

มิติด้านข้อมูลข่าวสาร

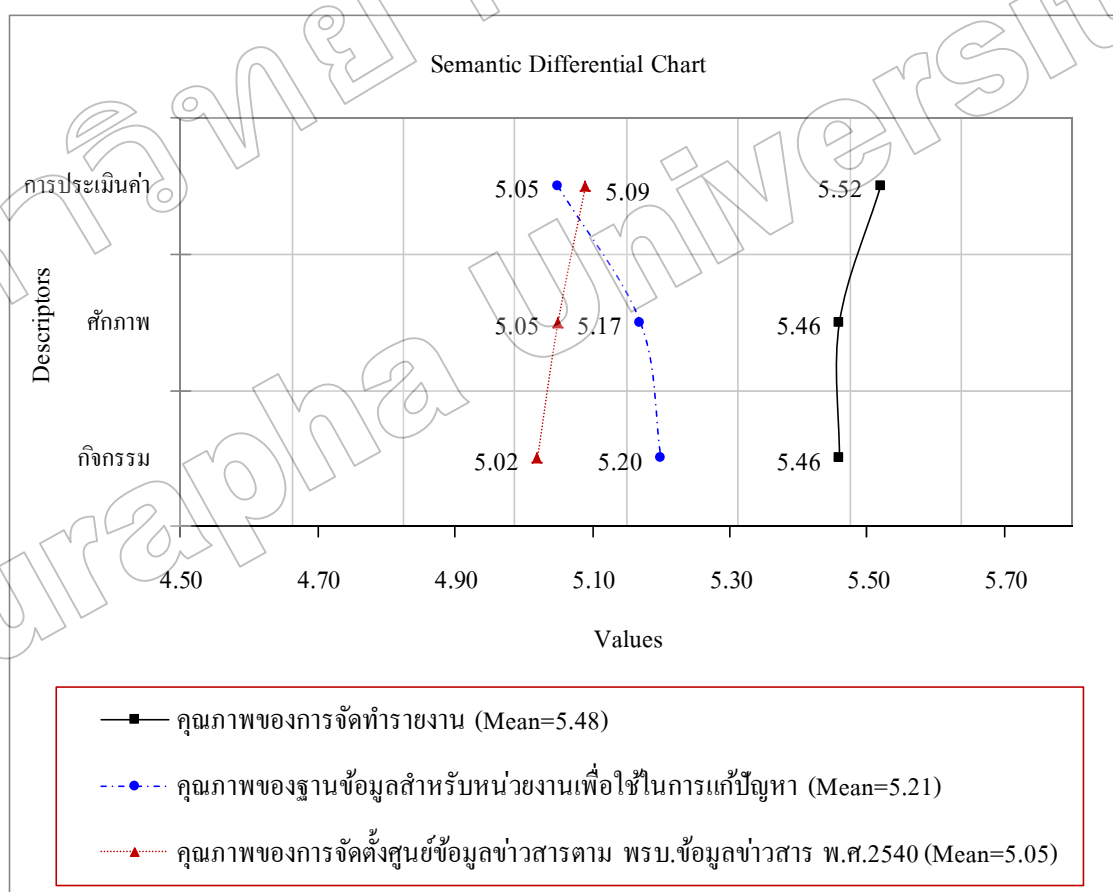
จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนมาก ซึ่งมากกว่า ร้อยละ 70 มีการรับรู้ความสำเร็จเกี่ยวกับด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในทางบวกน้อยถึงบวกมาก ในคุณภาพเรื่องต่อไปนี้ (ดังตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จ
การบริหารคุณภาพโดยรวมมิติด้านข้อมูลข่าวสาร

การรับรู้ความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น						
	บวกมาก	บวกปานกลาง	บวกน้อย	ไม่แน่ใจ	ลบ น้อย	ลบปานกลาง	ลบมาก
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
มิติด้านข้อมูลข่าวสาร	8.5	39.5	28.9	16.3	5.5	.8	.5
	(183)	(854)	(624)	(353)	(119)	(17)	(10)
คุณภาพของฐานข้อมูลสำหรับ หน่วยงานเพื่อใช้ในการวางแผน แก้ไขปัญหา	6.3	39.9	30.3	17.5	5.1	.6	.4
	(45)	(287)	(218)	(126)	(37)	(4)	(3)
ครอบคลุม - บางส่วน	5.8	42.9	29.2	17.1	4.6	.4	0
	(14)	(103)	(70)	(41)	(11)	(1)	(0)
สำเร็จ - ด้อยผล	5.4	38.8	31.7	17.5	5.4	.8	.4
	(13)	(93)	(76)	(42)	(13)	(2)	(1)
ทันเวลา -ล่าช้า	7.5	37.9	30.0	17.9	5.4	.8	.4
	(18)	(91)	(72)	(43)	(13)	(2)	(1)
คุณภาพของการจัดตั้งศูนย์ข้อมูล ข่าวสารตาม พ.ร.บ.ข้อมูล ข่าวสาร พ.ศ.2540	6.3	34.4	31.4	17.4	8.3	1.3	1.0
	(45)	(248)	(226)	(125)	(60)	(9)	(7)
ครอบคลุม - บางส่วน	6.7	34.2	34.2	14.2	9.2	.8	.8
	(16)	(82)	(82)	(34)	(22)	(2)	(2)
สำเร็จ - ด้อยผล	5.8	34.6	32.1	16.7	8.8	1.3	.8
	(14)	(83)	(77)	(40)	(21)	(3)	(2)
มาก - น้อย	6.3	34.6	27.9	21.3	7.1	1.7	1.3
	(15)	(83)	(67)	(51)	(17)	(4)	(3)
คุณภาพของการจัดทำรายงาน	12.9	44.3	25.0	14.2	3.1	.6	0
	(93)	(319)	(180)	(102)	(22)	(4)	(0)
ครอบคลุม - บางส่วน	12.1	47.1	25.0	12.5	3.3	0	0
	(29)	(113)	(60)	(30)	(8)	(0)	(0)

ตารางที่ 24 (ต่อ)

การรับรู้ความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น						
	บวกมาก	บวกปานกลาง	บวกน้อย	ไม่แน่ใจ	ลบน้อย	ลบปานกลาง	ลบมาก
	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)	%(n)
สำเร็จ - ล้มเหลว	12.1 (29)	44.2 (106)	24.6 (59)	16.7 (40)	2.1 (5)	.4 (1)	0 (0)
ทันเวลา - ล่าช้า	14.6 (35)	41.7 (100)	25.4 (61)	13.3 (32)	3.8 (9)	1.3 (3)	0 (0)



ภาพที่ 19 ความคิดเห็นโดยรวมและตามองค์ประกอบด้านการประเมินค่า ด้านศักยภาพ ด้านกิจกรรม
เกี่ยวกับความสำเร็จของการบริหารคุณภาพโดยรวมมิติคุณภาพด้านข้อมูลข่าวสารของ
ผู้ปฏิบัติงานจำแนกเป็นคะแนนเฉลี่ย (2)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการตรวจสอบจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

1. ตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระกัน

พบว่า ค่า Durbin - Watson ที่มีค่า 2.021 ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง 1.5 – 2.5 และใกล้เคียง 2 มาก แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน

2. การตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระจากค่า Collinearity Statistics

พบว่าค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระมีค่ามากเข้าใกล้ 1 และค่า VIF มีค่าน้อยเข้าใกล้ 1 แสดงว่ามีความ สัมพันธ์กับตัวแปรอิสระตัวอื่นๆน้อย มีค่าผลบวกของค่า Eigenvalue เท่ากับ $k+1$ (k =จำนวนตัวแปรอิสระ)ค่า Condition Index น้อยกว่า 20 ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระจากค่า Collinearity Statistics

ตัวแปร	Tolerance	VIF	Eigenvalue	Condition Index
การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน	.430	2.325	0.190	12.561
การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ	.430	2.325	.008	19.511

การวิเคราะห์ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามผลการประเมินรับรองคุณภาพ

จากการศึกษาข้อมูลผลการประเมินมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนที่สมัครเข้ารับการประเมินรับรองมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนในช่วงระหว่างปีงบประมาณ 2549 – 2552 พบว่า มีหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนสะสมจำนวน 46 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 71.87 และไม่ผ่านการรับรอง จำนวน 18 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 28.13 สำหรับผลการประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน ในปีงบประมาณ 2552 มีหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ ผ่านเกณฑ์การประเมิน จำนวน 22 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 34.4 และไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน จำนวน 42 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 65.6 ในจำนวนนี้เคยผ่านเกณฑ์ประเมินจำนวน 24 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 37.5 ดังตารางที่ 26

เมื่อพิจารณาตามมิติคุณภาพ พบว่า มิติด้านคุณภาพบริการไม่ผ่านเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 53.12 มิติด้านภูมิสถาปัตย์ไม่ผ่านเกณฑ์คิดเป็นร้อยละ 28.1 มิติด้านข้อมูลข่าวสารไม่ผ่านเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 6.25 และ มิติด้านการมีส่วนร่วมและชุมชนเข้มแข็งไม่ผ่านเกณฑ์คิดเป็น ร้อยละ

4.69 ซึ่งในให้การประกาศรับรองคุณภาพมาตรฐานหน่วยบริการปฐมภูมิต้องผ่านเกณฑ์คุณภาพทุกมิติและมีคะแนนประเมินรวมร้อยละ 80 ขึ้นไป (ดังตารางที่ 27)

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยบริการปฐมภูมิจำแนกตามผลการรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน (ปีงบประมาณ 2549 – 2552) รายอำเภอ

อำเภอ	ผ่านการรับรอง		ไม่ผ่านการรับรอง	
	ผ่านเกณฑ์ดีมาก	ผ่านเกณฑ์ดี	เคยผ่านเกณฑ์	ไม่เคยผ่านเกณฑ์
	(A)	(B)	(C)	(D)
เมืองฯ	4.69	3.13	10.93	6.25
(16 แห่ง)	(3)	(2)	(7)	(4)
พระประแดง	4.69	4.69	9.38	4.69
(15 แห่ง)	(3)	(3)	(6)	(3)
พระสมุทรเจดีย์	4.69	1.56	0.00	6.25
(8 แห่ง)	(3)	(1)	(0)	(4)
บางบ่อ	1.56	1.56	6.25	9.38
(12 แห่ง)	(1)	(1)	(4)	(6)
บางพลี	0.00	3.13	7.81	0.00
(7 แห่ง)	(0)	(2)	(5)	(0)
บางเสาธง	3.13	1.56	3.13	1.56
(6 แห่ง)	(2)	(1)	(2)	(1)
รวม	18.75	15.62	37.50	28.13
6 อำเภอ/64 แห่ง	12	10	24	18

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บเป็นจำนวน ส่วนตัวเลขในเนื้อตารางเป็นร้อยละ

$$\text{ผ่านเกณฑ์สะสม} = (A)+(B)+(C)$$

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของหน่วยบริการปฐมภูมิจำแนกตามมิติคุณภาพในการประเมินและ
ผลการประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน ปีงบประมาณ 2552

มิติคุณภาพในการประเมิน	ผ่าน		ไม่ผ่าน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มิติที่ 1 ภูมิทัศน์และภูมิสถาปัตยกรรม	46	71.88	18	28.12
มิติที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	64	100.00	0	0.00
มิติที่ 3 มาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน	64	100.00	0	0.00
ด้านบริการ	64	100.00	0	0.00
ด้านบริหาร	64	100.00	0	0.00
ด้านวิชาการ	64	100.00	0	0.00
มิติที่ 4 คุณภาพบริการ	30	46.88	34	53.12
4.1 งานรักษาพยาบาล	53	82.81	11	17.19
4.2 งานอนามัยแม่และเด็ก	62	96.88	2	3.12
4.3 งานสุขภาพเด็กดี	59	92.19	5	7.81
4.4 งานทันตกรรม	64	100.00	0	0.00
4.5 งานวางแผนครอบครัว	63	98.44	1	1.56
4.6 คุณภาพยาและวัคซีน	50	78.13	14	21.87
4.7 เอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์	53	82.81	11	17.19
4.8 งานยาเสพติด	64	100.00	0	0.00
4.9 การทำลายเชื้อ/ทำให้ปราศจากเชื้อ	51	79.69	13	20.31
4.10 งานระบาดวิทยา	61	95.31	3	4.69
4.11 งานควบคุมโรคในชุมชน	56	87.50	8	12.50
4.12 สาธารณสุขผสมผสานเชิงรุกในพื้นที่	59	92.19	5	7.81
มิติที่ 5 การมีส่วนร่วมและชุมชนเข้มแข็ง	61	95.31	3	4.69
มิติที่ 6 ข้อมูลข่าวสาร	60	93.75	4	6.25
ผลการรับรองคุณภาพมาตรฐานฯ	22	34.37	42	65.63

ผลการประเมิน HCA ปี 2553

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของหน่วยบริการปฐมภูมิจำแนกตามมิติคุณภาพในการประเมินและ
ผลการประเมิน ปีงบประมาณ 2553

มิติในการประเมิน	ผ่าน		ไม่ผ่าน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มิติที่ 1 ภูมิทัศน์และภูมิสถาปัตย์	38	90.48	4	9.52
มิติที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	39	92.86	3	7.14
มิติที่ 4 คุณภาพบริการ	38	90.48	4	9.52
4.1 งานรักษาพยาบาล	41	97.62	1	2.38
4.2 งานอนามัยแม่และเด็ก	41	97.62	1	2.38
4.3 งานสุขภาพเด็กดี	41	97.62	1	2.38
4.4 งานทันตกรรม	41	97.62	1	2.38
4.5 งานวางแผนครอบครัว	41	97.62	1	2.38
4.6 คุณภาพยาและวัคซีน	41	92.86	3	7.14
4.7 เอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์	41	97.62	2	2.38
4.8 งานยาเสพติด	41	97.62	1	2.38
4.9 การทำลายเชื้อ/ทำให้ปราศจากเชื้อ	40	97.62	1	2.38
4.10 งานระบาดวิทยา	41	97.62	1	2.38
4.11 งานควบคุมโรคในชุมชน	41	97.62	1	2.38
4.12 สาธารณสุขผสมผสานเชิงรุกในพื้นที่	41	97.62	1	2.38
มิติที่ 5 การมีส่วนร่วมและชุมชนเข้มแข็ง	41	97.62	1	2.38
มิติที่ 6 ข้อมูลข่าวสาร	41	97.62	1	2.38
ผลการรับรองคุณภาพมาตรฐานฯ	33	78.57	9	21.43

หมายเหตุ ผ่านเกณฑ์สะสม ร้อยละ 85.94

ภาคผนวก ง
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. รศ.ดร.กุหลาบ รัตยสังขรรม อาจารย์ประจำภาควิชาพื้นฐานสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. รศ.ดร.จิตพรธณ ภูษาภักดีภพ อาจารย์ประจำภาควิชาสุขศาสตร์อุตสาหกรรมและความ
ปลอดภัยคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. ดร.พัชณา ใจดี อาจารย์ประจำภาควิชาพื้นฐานสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา