

ปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ

Supportive Factors Affecting the Success of Total Quality Management Based on the Perception of Health Personnel in Government Primary Care Units, Samut Prakan Province

ปัญญา สุวรรณทอง*, กุหลาบ รัตนสัจธรรม**, วัลลภ ใจดี**

*โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ

**คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Panya Suwanthong*, Koolarb Rudtanasudjatum**, Wanlop Jaidee**

*Bangpoo Sub District Health Promoting Hospital, Samut Prakan Province

**Faculty of Public Health, Burapha University

บทคัดย่อ

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

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีปัจจัยสนับสนุนมากกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 80 ในเรื่อง การสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน และอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยร้อยละ 73 - 76 ในเรื่อง การรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวม การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร และรับรู้ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมทางบวกมากกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 72 ในทุกมิติ โดยพบความสำเร็จมีค่าความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด พบค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.1 โดยปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P < .05$) ตามลำดับดังนี้คือ การรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวม(X_1) การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ(X_2) ซึ่งสามารถทำนายได้ร้อยละ 60.6 ($R^2 .606$) และมีสมการทำนายดังนี้ $Y = .435X_1 + .396X_2$

ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจะสนับสนุนและพัฒนาในเรื่อง การรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวม และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมมากขึ้น

คำสำคัญ : การบริหารคุณภาพโดยรวม การรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวม การทำงานเป็นทีม หน่วยบริการปฐมภูมิ

Abstract

This cross-sectional predictive research was aimed to investigate supportive factors affecting successful total quality management based on perception of health personnel in government primary care units in Samut Prakan Province. A multi-stage random sampling design was used to recruit 240 subjects. Data were collected by the questionnaire with the reliability coefficient of .92-.99. Data analysis was conducted by using SPSS for Windows, and the results were presented as frequencies, percentages, means, standard deviations, mean percentages, and the stepwise multiple regression analysis was used to predict the success of total quality management (TQM).

Health personnel perceived that they received supportive factors than the average by 80%, in terms of supervisor support, acceptance of TQM, and performance evaluation, and by 73-76% in perception of TQM, efficient team work, and corporate culture. The perception on the success of TQM on the positive side was 72% in all dimensions, and highest on satisfaction of the service by 80.1%. Factors affecting the success of TQM (Y) at the .05 level of significance ($P < .05$) were perception of TQM (X_1) and efficient team work (X_2), which could predict 60.6% ($R^2 = .606$) on the success of TQM ($Y = .435X_1 + .396X_2$).

The authors suggest that perception of TQM, and efficient team work should be encouraged and supported to increase the success of TQM in primary care units.

Keywords: Total quality management, Perception on total quality management, Team work, Primary units care

บทนำ

รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 และรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 บัญญัติให้รัฐ “จัดระบบ” การบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น¹ ดังนั้นกระทรวงสาธารณสุขและสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้กำหนดให้มีหน่วยบริการปฐมภูมิ เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาระบบบริการ เพื่อให้บริการที่มีความต่อเนื่องและเป็นองค์รวม และมีการจัดบริการด้านสุขภาพให้กับผู้รับบริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการของกระทรวงสาธารณสุข²

การพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิในปัจจุบันยังขาดการดำเนินการผลักดัน อย่างเป็นระบบ ก่อให้เกิดปัญหาความไม่เป็นธรรมในการเข้าถึงบริการสาธารณสุข

เนื่องจากระบบบริการปฐมภูมิขาดคุณภาพไม่เข้มแข็ง ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนซึ่งพบว่าขาดความเชื่อมั่นต่อระบบบริการสาธารณสุขปฐมภูมิ จะเห็นได้จากสัดส่วนการใช้บริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิและโรงพยาบาลชุมชนมีแนวโน้มลดลง³ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพของหน่วยบริการปฐมภูมิอย่างเป็นระบบจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ⁴ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการได้มีการพัฒนาคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐในจังหวัดโดยใช้หลักการบริหารคุณภาพโดยรวม ปัญหาที่พบคือยังมีหน่วยบริการปฐมภูมิที่ไม่เคยผ่านเกณฑ์ประเมินจำนวน 18 แห่ง หรือร้อยละ 28.1 และหน่วยบริการปฐมภูมิขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ จำนวน 24 แห่ง

หรือร้อยละ 37.5⁵ อาจส่งผลทำให้ผู้รับบริการขาดความเชื่อมั่นด้านคุณภาพบริการดังกล่าวข้างต้น

การแก้ปัญหาข้อบกพร่องดังกล่าวจึงควรศึกษาความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับผลการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพมาตรฐาน⁶ ซึ่งเป็นการรับรู้ต่อคุณภาพบริการอันเกิดจากการเรียนรู้ การปฏิบัติ และประสบการณ์ทำงาน เมื่อรับรู้แล้วจึงจะแสดงออกมาเป็นความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ความเข้าใจ และการปฏิบัติ⁷ และศึกษาปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ขององค์⁸ ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพถือว่าเป็นปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จของการบริหารคุณภาพ^{9,10} การยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์กับเจตคติที่ใช้อธิบายความแปรปรวนของการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมมากที่สุด¹¹ การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการวัดค่าผลการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน¹² การมีวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริหารคุณภาพโดยรวม¹³ การรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวมมีความสำคัญเพราะการรับรู้ทำให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาเป็นทัศนคติและพฤติกรรมตามมาในที่สุด¹⁴

จากเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งคาดหวังว่า จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหาร การวางแผนงาน การพัฒนาองค์กร การพัฒนาบุคลากร และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการสนับสนุนการพัฒนาและรับรองคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐและความต้องการของประชาชนในเรื่องคุณภาพมาตรฐานทางด้านสุขภาพในจังหวัดสมุทรปราการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย การรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวม การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร การยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ

วิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยทำนายแบบตัดขวาง เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ โดยเก็บข้อมูลระหว่าง เดือน มีนาคม ถึงเดือน เมษายน 2554

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย นักวิชาการสาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ เจ้าพนักงานสาธารณสุข เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข และผู้ปฏิบัติงานเชิงรุกในชุมชนที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 240 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวม แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร การยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยวัดความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานตามแบบมาตราส่วนลิเคอร์ท (Likert scale) ที่มีการวัดเป็นแบบประเมินค่า 7 คำตอบ จำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 2 ปัจจัยสนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การมีวัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวมเพื่อวัดความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในด้านการประเมินคุณค่า ด้านการประเมินศักยภาพและด้านการประเมินกิจกรรมเป็นคำถามแบบเลือกตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่าตามแบบของออสกู๊ด (Osgood Scale) ที่มีการให้ ระดับความคิดเห็นเป็น 7 คำตอบ จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย การรับรู้ความสำเร็จในมิติภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์ มิติความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มิติคุณภาพบริการ มิติการมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็ง และมิติข้อมูลข่าวสารเพื่อวัดความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในด้านการประเมินคุณค่าด้านการประเมินศักยภาพและด้านการประเมินกิจกรรม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ แบบมาตราส่วนประเมินค่าตามแบบของออสกู๊ด (Osgood Scale) ที่มีการให้ระดับความคิดเห็นเป็น 7 คำตอบ จำนวน 21 ข้อ

เครื่องมือดังกล่าวได้ผ่านการตรวจสอบความตรง (Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน แล้วทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) มีค่าความเชื่อมั่นดังนี้ การสนับสนุนจากผู้บริหาร .94 การยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม .92 การประเมินผลการปฏิบัติงาน .93 การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ .97

การมีวัฒนธรรมองค์กร .97 การรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวม .98 ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน .99

การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยนี้ได้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2554 และในการเข้าร่วมการวิจัยนี้ต้องได้รับความยินยอมจากตัวผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยประสานงานกับนักวิชาการสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง จัดส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยบริการปฐมภูมิ โดยมีผู้ประสานงานในหน่วยบริการปฐมภูมิแต่ละแห่งเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ให้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว โดยบรรจุใส่ซองและปิดผนึกเพื่อส่งกลับคืนให้ผู้ประสานงานระดับอำเภอและส่งให้ผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาในรูปของจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยสนับสนุนที่มีผลและทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานโดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ลักษณะทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิ

กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 ใน 3 เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.5) และอายุน้อยกว่า 40 ปี (ร้อยละ 66.2) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 50.0) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 79.2) 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 เคยเข้าร่วม

กิจกรรมการประเมินรับรองคุณภาพ(ร้อยละ84.2)และในจำนวนนี้เคยเข้าร่วม 2 กิจกรรม คือการประเมินรับรองมาตรฐาน HCA และมาตรฐาน PCU (ร้อยละ52.5)

ความสำเร็จในการบริหารคุณภาพโดยรวมของหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ

จากการศึกษาความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นผลลัพธ์ในเรื่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนหรือหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน พบว่ามีการรับรู้ความสำเร็จทางบวกในทุกมิติคุณภาพบริการมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 77.31 เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้คือ มิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ (คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80.10) มิติภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์ (คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 79.72) มิติคุณภาพบริการ (คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 77.09) มิติข้อมูลข่าวสาร (คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.99) และมิติการมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็ง (คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 72.59)

ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพของหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ

1.ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม

จากการศึกษาในภาพรวมพบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมมากกว่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80 ในเรื่องการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม (คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 87.16) การสนับสนุนจากผู้บริหาร (คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 85.27) และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 83.98) และอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยร้อยละ 73 - 76 ในเรื่องการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ (คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.1) การมีวัฒนธรรมองค์กร (คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.1) การรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวม (คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.64)

2.ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมรายด้าน

2.1 การรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ในเรื่องการบริหารคุณภาพโดยรวมในทางบวกอยู่ระหว่างคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.7- 79.71 และมีความคิดเห็นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันมากที่สุด ในเรื่อง ประโยชน์ของการบริหารคุณภาพ และหลักการ/แนวคิดการบริหารคุณภาพ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 76.74 และ 72.29 ตามลำดับ

2.2 การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในทางบวกอยู่ระหว่างคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.3- 79.4 และมีความคิดเห็นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันมากที่สุดคือ เรื่องการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงาน และการรับผิดชอบร่วมกันของบุคคลในหน่วยงาน คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.43 และ 74.57 ตามลำดับ

2.3 การมีวัฒนธรรมองค์กร พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อการมีวัฒนธรรมองค์กรในทางบวกอยู่ระหว่างคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.1- 77.1 และมีความคิดเห็นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เห็นว่าการมีวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่สมาชิกในหน่วยงานยอมรับร่วมกัน เป็นการถ่ายทอดโดยการเรียนรู้ในการทำงาน และเป็นการทำให้บุคลากรมีความสามารถในการปรับตัว คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.86, 74.71 และ 74.0 ตามลำดับ

2.4 การยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมากกว่าร้อยละ 80 เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกประเด็น ในจำนวนนี้มีผู้ปฏิบัติงาน 1 ใน 3 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าผู้ปฏิบัติงานสนใจเอาใจใส่ในการหาวิธีการทำงานตามแนวปฏิบัติใหม่ๆ ในด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ และการเต็มใจยอมรับที่จะปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพตามที่ได้รับมอบหมาย ร้อยละ 37.5 และ 37.1 ตามลำดับ

2.5 การสนับสนุนจากผู้บริหาร พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมากกว่าร้อยละ 80 เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วย

อย่างยิ่งว่ามีการสนับสนุนจากผู้บริหาร ในเรื่องการมีนโยบายสนับสนุนด้านคุณภาพงานบริการให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ชัดเจน และมีผู้ปฏิบัติงานถึง 1 ใน 3 เห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง การมีนโยบายสนับสนุนด้านคุณภาพงานบริการให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ชัดเจน การเปิดโอกาสให้ร่วมกิจกรรมประเมินผลงานที่รับผิดชอบทุกครั้ง และการจัดทาสตูดอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ไว้พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานอย่างพอเพียง ร้อยละ 37.1, 36.3 และ 35.8 ตามลำดับ

2.6 การประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมากกว่าร้อยละ 70 เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกประเด็น 3 อันดับแรกคือการประเมินความรู้โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่ การประเมินคุณภาพของงานอย่างเป็นระบบ และการประเมินความสามารถในการเรียนรู้งานเข้าใจงาน ร้อยละ 78.3, 76.7 และ 76.3 ตามลำดับ ในจำนวนนี้มีผู้ปฏิบัติงาน 1 ใน 4 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่า มีการประเมินผลการปฏิบัติงานจาก คุณภาพของงานอย่างเป็นระบบ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับงานหรือเหตุการณ์ได้ดีในทุกด้าน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือข้อเสนอแนะที่ดีอยู่เสมอ และเรื่องการประเมินความรู้โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ร้อยละ 27.5, 25.8, 25.4 และ 25.0 ตามลำดับ

ปัจจัยสนับสนุนที่มีผลและทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยสนับสนุน คือ การรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวม และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ สามารถร่วมทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐได้ร้อยละ 60.6 ($R^2=0.606$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p<.05$) โดยที่การรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวม เป็นปัจจัยสนับสนุนที่มีผลทางบวกมากที่สุดและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสนับสนุนที่มีผลทางบวกรองลงมา ซึ่งมีผลทำให้คะแนนร้อยละความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น และพบว่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแปร การรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวม และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเท่ากับ .435 และ .396 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1 โดยมีสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้คือความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน = 0.435 (การรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวม) + 0.396 (การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ)

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐ

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

หมายเหตุ $R^2 = 0.606$

Adj. $R^2 = 0.602$

อภิปรายผล

ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิรับรู้ความสำเร็จของการบริหารคุณภาพโดยรวมมากกว่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75 แต่พบว่ารายมิติข้อมูลข่าวสารและมิติการมีส่วนร่วมและชุมชนที่เข้มแข็งผู้ปฏิบัติงานรับรู้ความสำเร็จน้อยกว่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75 อาจส่งผลทำให้หน่วยบริการปฐมภูมิตขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาคุณภาพบริการ และไม่เห็นด้วยผ่านเกณฑ์การรับรองคุณภาพมาตรฐาน จะเห็นได้ว่าไม่เป็นไปตามหลักการที่สำคัญของการบริหารคุณภาพโดยรวม¹⁰ ในเรื่องการพัฒนาที่ต่อเนื่องและการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในองค์กร ยกเว้นในมิติด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญของผู้รับบริการซึ่งเป็นไปหลักการที่สำคัญของการบริหารคุณภาพโดยรวมในเรื่องการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ถ้าหากผู้ปฏิบัติงานรับรู้ความสำเร็จของการบริหารคุณภาพโดยรวมมากกว่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80 จะมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าการบริหารคุณภาพโดยรวมในหน่วยบริการภาครัฐที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการ^{9,13}

ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวม

จากการศึกษาในภาพรวมพบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมมากกว่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80 ในเรื่องการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม การสนับสนุนจากผู้บริหารและการประเมินผลการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะว่าหน่วยงานระดับสูงให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิจึงทำให้มีการสนับสนุนเกี่ยวกับปัจจัยดังกล่าวมากกว่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80 ส่วนปัจจัยอื่นๆ พบว่ามีการสนับสนุน

น้อยกว่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80 ซึ่ง 2 ใน 3 ปัจจัยนี้มีความสำคัญส่งผลและร่วมทำนายความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน คือ

1. การรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวม เป็นปัจจัยสนับสนุนที่มีผลมากที่สุดและมีผลทางบวกต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิจากการศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวมน้อยกว่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานขาดการรับรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมจึงไม่สามารถนำหลักการบริหารดังกล่าวมาปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จได้ไม่ดีเท่าที่ควร หากมีการสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้มีการรับรู้ในเรื่องเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวมเพิ่มขึ้นจะมีผลทำให้คะแนนร้อยละความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมเพิ่มขึ้นด้วย เพราะการรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาพื้นฐานของบุคคลที่ทำให้มีความสามารถในการเรียนรู้จนเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวผู้ปฏิบัติเองที่ต้องมีความสนใจหรือการให้ความสำคัญ และรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับ¹⁵ จะเห็นได้จากงานวิจัยที่พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพบริการ¹⁶ และสอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า การรับรู้คุณค่าของงานที่ผู้ปฏิบัติงานนำมาปฏิบัติมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการสร้างสรรค์งานในองค์กร¹⁷

2. การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยสนับสนุนที่มีผลรองลงมาจาก การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และมีผลทางบวกต่อความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิจากการศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ น้อยกว่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ายังขาด

การสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ทักษะ ทักษะ การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพที่ประกอบด้วย การมีเป้าหมายร่วมกัน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ การมีความรับผิดชอบร่วมกันในการทำงานและการไว้วางใจซึ่งกันและกัน¹⁸ หากมีการสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ในเรื่อง ดังกล่าวเพิ่มขึ้นจะมีผลทำให้คะแนนร้อยละความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมเพิ่มขึ้นด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุน ให้การบริหารคุณภาพโดยรวมประสบความสำเร็จ¹⁹ และในเรื่องการรับผิดชอบร่วมกันซึ่งจากการศึกษาพบว่ามีความเครียดสูงที่สุด อาจเป็นเพราะการรับรองคุณภาพมีกระบวนการ การพัฒนาคุณภาพในระดับที่องค์กรภายนอกสามารถตรวจสอบได้ซึ่งทำให้หน่วยบริการบรรลุเป้าหมายในการบริหารคุณภาพโดยรวมได้^{13, 19}

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ความสำเร็จการบริหารคุณภาพโดยรวมตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการสนับสนุนและพัฒนาเพิ่มขึ้น ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพโดยรวมและปัจจัยที่ได้รับการสนับสนุนน้อย ดังนั้นควรเน้นการสนับสนุนและพัฒนาในเรื่อง ดังนี้คือ

1. การรับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวมควรเน้นการสนับสนุนและพัฒนาในประเด็นของ ความสำคัญหลักการและแนวคิด ขั้นตอนการดำเนินงาน ตัวชี้วัดความสำเร็จ และประโยชน์ของการบริหารคุณภาพโดยรวม โดยสร้างความเข้าใจแจ่มชัดในเรื่องดังกล่าว เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและรับรองคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ควรเน้นการสนับสนุนและพัฒนาในประเด็นของการประชุม กำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน การให้ทุกคนมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมและรับผิดชอบร่วมกัน การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีม และสร้างการไว้วางใจ

ซึ่งกันและกันทั้งนี้การสนับสนุนในเรื่องดังกล่าวเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพเพื่อนำไปพัฒนาและรับรองคุณภาพมาตรฐานของหน่วยบริการปฐมภูมิต่อไป

3. การมีวัฒนธรรมองค์กร ควรเน้นการสนับสนุนและพัฒนาในประเด็น การยอมรับร่วมกันของสมาชิกในองค์กร การถ่ายทอดสู่คนรุ่นต่อไปการทำให้บุคลากรมีการเรียนรู้ในการทำงาน การมีความสามารถในการปรับตัว และการมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการใช้แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวมมีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการบริหารคุณภาพ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดและสาธารณสุขอำเภอทุกแห่งในจังหวัดสมุทรปราการ ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้อำนวยความสะดวกระหว่างเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ขอขอบคุณผู้ปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างในหน่วยบริการปฐมภูมิภาครัฐทุกคนที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

เอกสารอ้างอิง

1. ปรีดา กุลชล. TQM เศรษฐกิจพอเพียง. กรุงเทพฯ: อนิเมทกรุ๊ป; 2552.
2. สำนักงานวิจัยเพื่อการพัฒนาหลักประกันสุขภาพไทย. บทความปัญหาสุขภาพคนไทยและระบบบริการสุขภาพ. นนทบุรี; 2552.
3. พินิจ พ้าอำนวยผล. สถานการณ์และแนวโน้มระบบบริการสาธารณสุข. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข; 2552.
4. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. เกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ; 2552.
5. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ. รายงานประจำปี 2552. สมุทรปราการ; 2552.
6. สายใจ ศรีดี. ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ

- ที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับสุขภาพองค์กร
ของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา
เขตการศึกษา 12 [วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา]. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา; 2542.
7. ณัฐพันธ์ เชนนันท์. TQM กลยุทธ์การสร้าง
องค์กรคุณภาพ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท; 2546.
 8. วิฑูรย์ ลิ้มชะคดี. TQM คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความ
เป็นเลิศ.สมุทรปราการ: WPS (Thailand)
Co.,Ltd; 2550.
 9. ตาบทิพย์ รุติพงษ์พานิช. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
การยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของ
เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัด
กระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลชุมชน ภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ [วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข].
กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
มหิดล; 2539.
 10. Beaumont, P. B. Hume resource management
key concepts and skill. N.P.: Sage Publica-
tion; 1993.
 11. มณีรัตน์ พากเพียร. ความสัมพันธ์ระหว่าง
วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์และการ
ทำงานเป็นทีมต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม
ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลศูนย์
โรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ [วิทยานิพนธ์พยาบาล
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพยาบาล].
ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา; 2546.
 12. กันยา สุวรรณแสง. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพ
มหานคร: รวมสาส์น; 2540.
 13. วิฑูรย์ ลิ้มชะคดี. TQM คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความ
เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: WPS (Thailand) Co.; 2550.
 14. วิไลวรรณ ปันส่วน. ความสัมพันธ์ระหว่างเจต
คติต่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลบรรยากาศ
องค์การกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามหลัก
การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน
เขตภาคตะวันออก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
[วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
วิชาบริหารการพยาบาล].ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา; 2547.
 15. วันชัย มีชาติ. พฤติกรรมการบริหารองค์การ
สาธารณะ. กรุงเทพฯ: บริษัทแอคทีฟ พรินท์
จำกัด; 2551.
 16. นาดยา เต้าป้อม. ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้
เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลกับความสามารถ
ในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์
สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ [วิทยา
นิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตสาขา
บริหารการพยาบาล].ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา; 2547.
 17. วรณภา ไธรัมย์พราย. ความสัมพันธ์ระหว่าง
การสนับสนุนจากองค์การพยาบาล การรับรู้คุณค่า
ของงานกับการสร้างสรรค์งานในองค์การพยาบาล
ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานคร
[วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
วิชาการบริหารการพยาบาล]. กรุงเทพมหานคร:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์; 2546.
 18. กาญจนา แสนทวี. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะ
ผู้นำที่เป็นแบบอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วยการ
ทำงานเป็นทีมการพยาบาลกับผลผลิตของงาน
ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาล
ทั่วไป [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร
มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริการการพยาบาล].
กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย; 2547.
 19. Georgina P.Zabos, & Chau Trinh. :Bringing
the Mountain to Mohammed, : A Mobile
Dental Team Serves A community-Based
Program for People With HIV/AIDS. American
journal of Public Health 2001;91(8): 1187-9.