

การประเมินสถานะด้านความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนัก และการใช้ระบบคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข

วารลักษณ์ เลิศสุรางคกุล¹ ดวงกมล อัสวตมากร¹ อันวา แก้วเกษ² กมลพรรณ ศรีมยานาง¹
และอาชินทร์ ไรจนวิวัฒน์¹

¹กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ถนนติวานนท์ อำเภอเมือง นนทบุรี 11000

²มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง อำเภอเมือง เชียงราย 57100

บทคัดย่อ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข เป็นหน่วยงานที่มีการนำระบบคุณภาพมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ตั้งแต่ ปี 2546 โดยประยุกต์ใช้มาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับทุกภารกิจ มีการถ่ายทอดระบบคุณภาพลงสู่การปฏิบัติโดยการ จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติตาม จากการนำระบบคุณภาพมาใช้เป็นเครื่องมือในระยะเวลา ยาวนานนี้ จึงมีข้อสงสัยว่าบุคลากรปัจจุบันที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานมีความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และการนำระบบ คุณภาพไปปฏิบัติอยู่ในระดับใด ผู้วิจัยจึงศึกษาสถานะด้านคุณภาพของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติ รวมถึงประเมินประสิทธิภาพช่องทางการสื่อสาร โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีระดับความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักในระดับมาก มีการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติในระดับ มากที่สุด โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่หน่วยงานแตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างของระดับความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติ ($p > 0.05$) ในมุมมองการสื่อสาร พบว่าหนังสือเวียนเป็นช่องทางที่บุคลากร รับทราบข้อมูลด้านระบบคุณภาพมากที่สุด และอีเมลเป็นช่องทางที่บุคลากรเห็นว่าสามารถรับทราบข้อมูลที่ง่ายและทั่วถึงที่สุด ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกได้ข้อเสนอในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่ควรดำเนินการ คือ การสร้างให้เกิดการ เรียนรู้ด้านระบบคุณภาพอย่างเป็นระบบ ยั่งยืน เป็นปัจจุบัน รวมถึงการเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ และสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย จัดให้มีกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรที่บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา อีกทั้งเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร ที่เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละระดับเพื่อให้เกิดการรับรู้ที่มีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร

คำสำคัญ: ความรู้ความเข้าใจ, ความตระหนัก, การนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติ

Corresponding author E- mail: waralak.l@dmsc.mail.go.th

Received: 5 May 2021

Revised: 12 July 2021

Accepted: 10 August 2021

บทนำ

ในภาวะที่สภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี เป็นสาเหตุที่ทำให้ทุกองค์กรจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และพร้อมเผชิญกับปัญหาทางการแข่งขันในทุก ๆ ด้าน ตามหลักการบริหารที่ดีนั้น องค์กรที่มีประสิทธิภาพ คือ องค์กรที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง โดยเลือกใช้วิธีการอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับองค์กรนั้น ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ อันเป็นสิ่งที่สำคัญในการอยู่รอดขององค์กร ซึ่งจากทิศทางการเปลี่ยนแปลงดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น จึงจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากบุคคลในองค์กรเป็นหลัก⁽¹⁾

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข เป็นหน่วยงานระดับกองในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ มีพันธกิจในการวิจัยและพัฒนาให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการและตรวจยืนยันทางห้องปฏิบัติการทางด้านโรคติดเชื้อ ด้านโรคไม่ติดต่อ ด้านคุ้มครองผู้บริโภค และให้บริการการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ รวมทั้งการให้บริการเชื้อ/สารมาตรฐาน การบริหารงานภายในสถาบัน ได้มีการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ISO/IEC 17025 สำหรับห้องปฏิบัติการทดสอบและสอบเทียบ ISO 15189 สำหรับห้องปฏิบัติการขั้นสูง ISO 15190 สำหรับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยทางห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17043 สำหรับการให้บริการทดสอบความชำนาญ AALAC International สำหรับการเลี้ยงและการใช้สัตว์ทดลอง ตลอดจนประยุกต์ใช้มาตรฐาน OECD GLP สำหรับการทดสอบความเป็นพิษในสัตว์ทดลอง ซึ่งมาตรฐานเหล่านี้มี ISO 9001 เป็นฐานในการวางระบบบริหารจัดการ ที่ผ่านมาได้พยายามพัฒนาระบบคุณภาพให้เป็นหนึ่งเดียวกันและสอดคล้องกับทุกมาตรฐาน ดังนั้น การปฏิบัติงานทุกกระบวนการทั้งภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน จึงมีมาตรฐานการปฏิบัติงานตลอดจนถึงระบบการบันทึกข้อมูลอย่างครบถ้วนตามเกณฑ์คุณภาพ ซึ่งได้ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีความเข้าใจกับระบบคุณภาพเพื่อการนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอก⁽²⁾

อย่างไรก็ตามจากข้อเท็จจริงที่ว่าแนวปฏิบัติตามมาตรฐานต่าง ๆ ได้ถูกนำรวมเข้าเป็นแนวปฏิบัติในงานประจำมาเป็นเวลากว่า 10 ปี โดยมีเอกสาร วิธีการ คู่มือ พร้อมใช้ เพื่อให้บุคลากรทุกคนถือปฏิบัติ แต่จากระยะเวลายาวนานนี้มีบุคลากรเข้าออกหมุนเวียนอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากโครงสร้างอายุของบุคลากรที่มีการเกษียณอายุราชการ การโอนย้ายของบุคลากรไปปฏิบัติงานที่หน่วยงานอื่น รวมทั้งมีบุคลากรที่เป็นลูกจ้างมาระยะเวลาสั้นลาออกเนื่องจากได้งานใหม่ หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว ซึ่งต้องสรรหาและบรรจุบุคลากรใหม่เข้ามาปฏิบัติงานแทน โดยบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่นี้มีความแตกต่างจากบุคลากรรุ่นเดิมที่ได้ร่วมกันพัฒนาระบบคุณภาพด้วยตนเอง อีกทั้งจากข้อมูลการตรวจประเมินจากองค์กรภายนอก ซึ่งเป็นการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุใบรับรอง หรือขยายขอบข่ายการรับรอง โดยมีการดำเนินการตรวจประเมินทุก 2 ปี สรุปผลการตรวจประเมินที่ได้ในปี 2559 และปี 2562 มีบางมาตรฐาน เช่น ISO/IEC 17025 ที่สถาบันได้รับจำนวนข้อบกพร่องเพิ่มมากขึ้น จาก 6 ข้อ เป็น 11 ข้อ และในทุกมาตรฐานมักได้ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ จึงมีข้อสงสัยว่าบุคลากรทุกระดับยังคงมีความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติอยู่ในระดับใด และสามารถนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้หรือไม่ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสถานะความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก การนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติของบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข รวมถึงประเมินประสิทธิภาพช่องทางการสื่อสาร และข้อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์และวิธีการ

การประเมินสถานะความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติของบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุขในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีการวางแผนการวิจัย ดังนี้

กลุ่มประชากรที่ศึกษา

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรทุกประเภท ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราวเงินบำรุง จำนวนทั้งสิ้น 300 คน (ข้อมูล ณ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2562) ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลทั้งหมด 300 ตัวอย่าง ตามจำนวนประชากร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และครบถ้วนมากที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามชนิดกระดาษเป็นเครื่องมือ โดยแนวคิดในการออกแบบสอบถาม เป็นการทวนแนวปฏิบัติตามมาตรฐานต่างๆ ที่ได้นำรวมเข้าเป็นแนวปฏิบัติในงานประจำ และนำมาจัดทำเป็นคู่มือคุณภาพ มาตรฐานการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อให้บุคลากรนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง และสอดคล้องตามมาตรฐานสากล นำมายกร่างเป็นแบบสอบถาม

ระยะเวลาการศึกษา

ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2562 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2563

การดำเนินงาน

การศึกษานี้ได้ใช้การทบทวนวรรณกรรมจากแนวปฏิบัติตามมาตรฐานต่างๆ ที่จัดทำขึ้นทั้งในส่วนของคู่มือคุณภาพ เอกสารมาตรฐานการปฏิบัติงาน และคู่มือต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ก่อนที่จะมีการยกร่างเป็นแบบสอบถามขึ้น

การพัฒนาแบบสอบถาม และการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง จึงได้มีการจัดทำร่างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามได้ถูกตรวจสอบคุณภาพโดยการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งในงานวิจัยนี้ใช้ค่า IOC (Index of Item-objective Congruence) มากกว่า 0.7 ขึ้นไปทุกข้อคำถาม และการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขจากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรจำนวน 50 คน นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) เนื่องจากงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาค่าคะแนนของแบบทดสอบ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาหรือค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของเครื่องมือวิจัย จึงมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 ทุกข้อคำถาม ดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่ได้พัฒนาขึ้นโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามไปให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 285 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับ แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กำหนดค่าความแตกต่างทางสถิติที่ $p < 0.05$ ทั้งนี้เมื่อสรุปผลข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 ท่าน ซึ่งใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ถึงสาเหตุและข้อเสนอแนะ หรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาสำหรับประเด็น หรือข้อคำถามที่พบว่าบุคลากรมีความไม่เข้าใจ ตระหนัก และมีการนำไปปฏิบัติน้อยที่สุด ลักษณะการสัมภาษณ์เป็นแบบไม่เป็นทางการ

ผล

ข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถาม พบว่าบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิง ร้อยละ 71.9 มีอายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.9 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.8 เป็นบุคลากรประเภทพนักงานกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 51.2 มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่หน่วยงาน 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.7 ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 87.0 โดยปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 61.4 และมีการปฏิบัติงานสอดคล้องตามมาตรฐาน ISO 15189 คิดเป็นร้อยละ 27.47

ผลการประเมินสถานะความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติของบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข พบว่า มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 48.42 โดยจากคะแนนเต็ม 22 คะแนน มีผู้ได้ผลคะแนนต่ำสุด คือ 9 คะแนน จำนวน 7 คน และคะแนนสูงสุด คือ 22 คะแนน จำนวน 2 คน มีค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ที่ 16.67 โดยมีค่า 95% CI ของความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 15.7-17.7 คะแนน ผลการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานที่แตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างของระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ($p > 0.05$) แต่จากข้อมูลค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้ความเข้าใจ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน พบว่าผู้ที่ปฏิบัติงานระหว่าง 15-20 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 17.20 คะแนน และผู้ที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 15.61 คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 1- 3

ตารางที่ 1 ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพของบุคลากร (N = 285 คน)

ระดับความรู้ความเข้าใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีความรู้ความเข้าใจ	0	0.00
มีความรู้ความเข้าใจน้อย	0	0.00
มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง	36	12.63
มีความรู้ความเข้าใจมาก	138	48.42
มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด	111	38.95
รวม	285	100

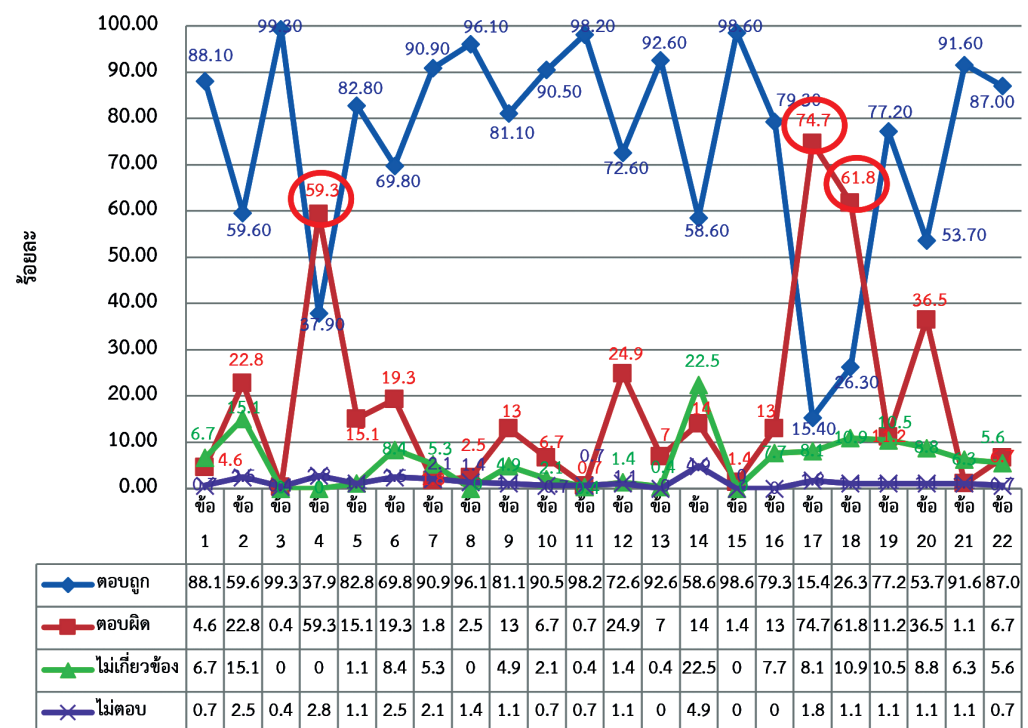
ตารางที่ 2 ผลคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพของบุคลากร (N = 285 คน)

คะแนน	ระดับคะแนน (เต็ม 22 คะแนน)				คะแนนเฉลี่ย	SD	95% CI ของความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย
	ต่ำสุด (คะแนน)	จำนวน (คน)	สูงสุด (คะแนน)	จำนวน (คน)			
ความรู้ความเข้าใจ	9	7	22	2	16.67	2.39	15.7-17.7

ตารางที่ 3 คะแนนเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพของบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	คะแนนเฉลี่ย	SD	F	p-value
ต่ำกว่า 1 ปี	23	15.61	2.98	1.888	0.097
1-5 ปี	63	16.28	2.29		
6-10 ปี	38	16.76	1.88		
10-15 ปี	42	17.02	2.13		
15-20 ปี	39	17.20	1.94		
20 ปีขึ้นไป	72	16.80	2.77		
รวม	277	16.67	2.39		

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพของบุคลากร จำแนกรายข้อคำถาม โดยนำเสนอเป็นคำร้อยละ พบว่าคำถามที่ตอบผิดมากที่สุด 3 ลำดับ คือ คำถามข้อ 17 วัสดุอ้างอิง ต้องแสดงความสอกลับได้ไปยังหน่วยตามระบบสากล (SI Unit) เท่านั้น จึงจะถือว่ามีความถูกต้องตามระบบคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมา คือ คำถามข้อ 18 กรณีที่มีลูกค้ามาขอส่งตัวอย่างโดยไม่มีใบนำส่งจะดำเนินการให้ไม่ได้ เนื่องจากไม่ได้กำหนดแนวปฏิบัติในการส่งตรวจตัวอย่างด้วยวาจาไว้ คิดเป็นร้อยละ 61.8 และคำถามข้อ 4 ต้นฉบับ เอกสารคุณภาพที่ใช้ในการปฏิบัติงานเก็บอยู่ที่พื้นที่ใช้งานเพื่อสะดวกในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 59.3 ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ร้อยละความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพของบุคลากรจำแนกตามข้อคำถาม

บุคลากรมีความตระหนักต่อการดำเนินงานระบบคุณภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.797 ผลการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานที่แตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างของระดับความตระหนักเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ($p > 0.05$) แต่จากข้อมูลค่าเฉลี่ยความตระหนักของบุคลากร เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานพบว่าผู้ที่ปฏิบัติงานระหว่าง 15-20 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.29 และผู้ที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.13 คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามความตระหนักต่อการดำเนินงานระบบคุณภาพ

รายละเอียดกิจกรรม	N	X	SD	ระดับความตระหนัก
1. ท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้นโยบายคุณภาพของสถาบันบรรลุผลสำเร็จ	283	4.25	0.701	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานครบถ้วนทุกขั้นตอนตามที่ระบุในมาตรฐานการปฏิบัติงานทุกครั้ง	283	4.17	0.716	มาก
3. ท่านคิดว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง โดยไม่เป็นภาระกับงานประจำ	283	4.04	0.749	มาก
4. ท่านเห็นด้วยว่าการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดจากการตรวจติดตามคุณภาพภายในในหน่วยงานท่านเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคนในหน่วยงาน	282	4.31	0.760	มาก
5. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่าการดำเนินการด้านระบบคุณภาพที่มีประสิทธิภาพต้องเริ่มจากตัวท่านเองก่อน	283	4.41	0.754	มาก
6. ก่อนเริ่มปฏิบัติงานท่านจะตรวจสอบความพร้อมใช้งานของเครื่องมือ อุปกรณ์ทุกครั้ง	283	4.39	0.727	มาก
7. ทุกครั้งที่ท่านพบว่ามีเครื่องมือ อุปกรณ์ชำรุดเสียหาย ท่านจะรายงานหัวหน้าให้ทราบทันที และติดป้ายชี้บ่ง	283	4.37	0.749	มาก
8. ท่านสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลทุกครั้งถ้าต้องปฏิบัติงานกับเชื้ออันตรายขณะปฏิบัติงาน	279	4.56	0.746	มาก
9. ท่านจะทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อนำมาถอดบทเรียนและปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	281	4.14	0.737	มาก
10. เมื่อมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพท่านจะเข้าร่วมทุกครั้ง	282	3.71	0.773	ค่อนข้างมาก
11. การตรวจวิเคราะห์ทุกครั้ง ไม่จำเป็นต้องมีตัวควบคุมผลบวก (positive control) และตัวควบคุมผลลบ (negative control) เพราะเป็นการสิ้นเปลือง	279	4.27	0.949	มาก
12. เมื่อท่านดำเนินการตรวจวิเคราะห์แล้วพบว่าตัวควบคุมผลบวก (positive control) เป็นลบ ท่านจะออกรายงานผล เพื่อไม่ให้เกินระยะเวลาที่กำหนด	278	4.15	1.204	มาก
รวม		4.13	0.797	มาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยของความตระหนักเกี่ยวกับระบบคุณภาพของบุคลากรจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	SD	F	p-value
ต่ำกว่า 1 ปี	23	4.13	0.66	0.338	0.890
1-5 ปี	63	4.27	0.43		
6-10 ปี	38	4.21	0.73		
10-15 ปี	41	4.21	0.57		
15-20 ปี	41	4.29	0.42		
20 ปีขึ้นไป	76	4.22	0.58		
รวม	282	1.23	0.55		

บุคลากรมีการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.31 เมื่อวิเคราะห์ตามกิจกรรม พบว่ามีการปฏิบัติในกิจกรรมการแก้ไขปัญหา ร้อยละ 91.32 มีการปฏิบัติในกิจกรรมการบริหารความเสี่ยง ร้อยละ 86.53 และมีการปฏิบัติในกิจกรรมความปลอดภัยทางห้องปฏิบัติการร้อยละ 84.09 ส่วนภาพรวมการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติ ผลการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานแตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างของระดับการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติ ($p > 0.05$) แต่จากข้อมูลเมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน พบว่าผู้ที่ปฏิบัติงานระหว่าง 10-15 ปี มีการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 26.97 และผู้ที่ปฏิบัติงานที่สถาบันต่ำกว่า 1 ปี มีการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 25.30 ดังแสดงในตารางที่ 6 - 7

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามการใช้ระบบคุณภาพในการปฏิบัติงาน

รายละเอียดกิจกรรม	จำนวน (ร้อยละ)				รวม
	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่ตอบ	
การแก้ไขปัญหา	260.25 (91.32)	19.25 (6.77)	2.63 (0.95)	2.88 (1.02)	285 (100)
กิจกรรมการบริหารความเสี่ยง	246.64 (86.53)	21.00 (7.37)	13.91 (4.89)	3.45 (1.26)	285 (100)
ความปลอดภัยทางห้องปฏิบัติการ	239.64 (84.09)	17.00 (5.96)	25.36 (8.9)	3.00 (1.05)	285 (100)
รวม	248.84 (87.31)	19.03 (6.70)	13.97 (4.91)	3.11 (1.11)	285 (100)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยในการนำระบบคุณภาพไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	SD	F	p-value
ต่ำกว่า 1 ปี	23	25.30	4.70	0.596	0.703
1-5 ปี	64	26.12	4.89		
6-10 ปี	38	25.89	4.28		
10-15 ปี	42	26.97	3.80		
15-20 ปี	41	26.24	4.16		
20 ปีขึ้นไป	76	25.76	4.36		
รวม	284	26.07	4.38		

ในส่วนของการประเมินประสิทธิภาพช่องทางการสื่อสารด้านระบบคุณภาพที่เหมาะสมกับบุคลากรในองค์กรพบว่า ช่องทางที่บุคลากรรับทราบข้อมูลด้านระบบคุณภาพมากที่สุดในปัจจุบัน คือ หนังสือเวียน คิดเป็นร้อยละ 19.77 ส่วนช่องทางที่บุคลากรเห็นว่ารับทราบข้อมูลได้ง่ายและทั่วถึงที่สุด คือ อีเมล คิดเป็นร้อยละ 29.5 ดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่บุคลากรรับทราบข้อมูลด้านระบบคุณภาพได้มากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) และช่องทางที่เห็นว่ารับทราบข้อมูลด้านระบบคุณภาพที่ง่ายและทั่วถึงที่สุด (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

ช่องทาง	รับทราบข้อมูลมากที่สุด			รับทราบข้อมูลที่ง่ายและทั่วถึงที่สุด		
	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ผู้บริหาร	58	5.65		6	2.1	
หนังสือเวียน	203	19.77	1	65	22.8	2
เพื่อนร่วมงาน	163	15.87	3	14	4.9	
การประชุม	159	15.48	4	26	9.1	4
อีเมล	175	17.04	2	84	29.5	1
เอกสารเผยแพร่	56	5.45		10	3.5	
ป้ายประกาศ	74	7.21		16	5.6	5
ไลน์กลุ่ม	129	12.56	5	53	18.6	3
เฟซบุ๊ก	7	0.68		2	0.7	
อื่น ๆ (ระบุ)	3	0.29		9	3.2	
รวม	1,027	100		285	100	

ผลการวิจัยโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงสาเหตุและข้อเสนอแนะ หรือแนวทางในการแก้ไขปัญา เพื่อการพัฒนาสถานะด้านคุณภาพของบุคลากร ซึ่งเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 ท่าน ที่เป็นทั้งระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานโดยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ลักษณะการสัมภาษณ์เป็นแบบไม่เป็นทางการ ได้ข้อมูลจำแนกตามสถานะด้านคุณภาพ คือ ความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติ ดังนี้

ด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่าผู้ให้ข้อมูล 4 ใน 5 คน มีความเห็นว่าสาเหตุของปัญหาที่บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ เนื่องจากไม่ได้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง จึงไม่ได้ให้ความสำคัญ อีกทั้งมองว่างานด้านระบบคุณภาพมีผู้รับผิดชอบหลักอยู่แล้ว และจากข้อมูลมี 3 ใน 5 คน เห็นว่าสาเหตุเกิดจากบุคลากรไม่ได้รับการอบรม หรือทบทวนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน ทั้งนี้จากข้อมูลที่ได้มีผู้ให้ข้อมูล 3 ใน 5 คน เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญา โดยดำเนินการให้ความรู้และทบทวนระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ด้านความตระหนัก พบว่าผู้ให้ข้อมูล 4 ใน 5 คน มีความเห็นว่าสาเหตุของปัญหาที่บุคลากรขาดความตระหนักในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพ เนื่องจากบุคลากรเห็นว่างานประจำและงานคุณภาพเป็นคนละเรื่องกัน มีภาระงานประจำมาก การดำเนินงานด้านคุณภาพเพิ่ม จึงเป็นการคิดแยกส่วนและมองว่าเป็นหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาคุณภาพห้องปฏิบัติการที่ต้องดำเนินการ จึงให้ความสำคัญกับงานคุณภาพน้อยกว่างานประจำที่รับผิดชอบอยู่ ทั้งนี้จากข้อมูลที่ได้มีผู้ให้ข้อมูล 3 ใน 5 คน เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญา โดยการเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ ด้านระบบคุณภาพให้บุคลากรสามารถเข้ามาเรียนรู้ได้อย่างทั่วถึง และมีผู้ให้ข้อมูล 2 ใน 5 คน เสนอให้วางแนวทางในการปรับทัศนคติใหม่ให้บุคลากรมองงานประจำกับคุณภาพเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการควบคู่กัน เพื่อส่งมอบการบริการที่ดี โดยปลูกฝังทัศนคตินี้ให้กับบุคลากรในทุกระดับ

การนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติ จำแนกตามกิจกรรมได้ข้อมูลดังนี้

กิจกรรมการแก้ไขปัญา พบว่าผู้ให้ข้อมูล 3 ใน 5 คน มีความเห็นว่าสาเหตุของปัญหาที่บุคลากรไม่ปฏิบัติในกิจกรรมการแก้ไขปัญา เนื่องจากไม่ทราบกระบวนการคิดเกี่ยวกับกระบวนการแก้ปัญาที่ถูกต้องและเป็นระบบ ทั้งนี้มีผู้ให้ข้อมูล 3 ใน 5 คน เสนอแนวทางการแก้ไขปัญาโดยการจัดอบรมให้ความรู้ และฝึกปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้บุคลากรทดสอบการแก้ไขปัญาอย่างเป็นระบบ

กิจกรรมการบริหารความเสี่ยง พบว่าผู้ให้ข้อมูล 4 ใน 5 คน มีความเห็นว่าสาเหตุของปัญหาที่บุคลากรไม่ปฏิบัติในกิจกรรมการบริหารความเสี่ยง เนื่องจากบุคลากรขาดความเข้าใจ และความตระหนักในเรื่องการบริหารความเสี่ยง ซึ่งส่งผลกระทบรวมถึงการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพ และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย ทั้งนี้มีผู้ให้ข้อมูล 4 ใน 5 คน เสนอแนวทางการแก้ไขปัญา โดยการจัดให้มีการอบรมเรื่องการบริหารความเสี่ยงให้กับบุคลากร อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อสร้างให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น

กิจกรรมความปลอดภัยทางห้องปฏิบัติการ พบว่าผู้ให้ข้อมูล 3 ใน 5 คน มีความเห็นว่าสาเหตุของปัญหาที่บุคลากรไม่ปฏิบัติในกิจกรรมความปลอดภัยทางห้องปฏิบัติการ เนื่องจากเมื่อมีการจัดโครงการเกี่ยวกับความปลอดภัยทางห้องปฏิบัติการ จะมีการจำกัดกลุ่มเป้าหมายในการเข้าร่วม เนื่องจากสถานที่และงบประมาณที่จำกัด จึงทำให้การสื่อสารไม่ทั่วถึง ทั้งนี้มีผู้ให้ข้อมูล 3 ใน 5 คน เสนอแนวทางการแก้ไขปัญา โดยการเพิ่มช่องทางการเรียนรู้/ฝึกอบรมด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย เช่น การให้ความรู้ผ่านสื่อต่างๆ การจัดทำเป็นหลักสูตรการเรียนรู้ผ่านทาง e-learning เป็นต้น และมีผู้ให้ข้อมูล 2 ใน 5 คน เสนอว่าหากมีการอบรม/ให้ความรู้ด้านความปลอดภัยทางห้องปฏิบัติการ ควรเป็นลักษณะที่มีการจำลองเหตุการณ์จริงและฝึกปฏิบัติจริง เพื่อให้บุคลากรทดลองปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

วิจารณ์

ผลการประเมินสถานะความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติของบุคลากร สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของไชยวัฒน์ จุมพลพิทักษ์ และณัฏฐ์ กุสิทร์ เรื่องความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ที่พบว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก⁽¹⁾ เมื่อนำข้อมูลที่ได้นำจัดลำดับความรู้ความเข้าใจ พบว่าคำถามที่ส่วนใหญ่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจน้อย เป็นคำถามที่ลงไปในเชิงเทคนิคและวิชาการที่เป็นเรื่องเฉพาะด้าน เป็นคำถามที่มีผู้รับผิดชอบหลัก/มีผู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการในเรื่องนั้นๆ โดยตรง จึงทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญในการทำความเข้าใจในรายละเอียดของเรื่องนั้นๆ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บุคลากรมีความตระหนักในเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงานมาก เนื่องจากการกึ่งหลักส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับเชื้อโรคและสารเคมีบุคลากรจึงมีความตระหนักและให้ความสำคัญกับการป้องกันตัวเองจากเชื้ออันตรายที่อาจส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกายขณะปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล เรื่องความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความตระหนักต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีความตระหนักด้านผลกระทบที่มีโอกาสเกิดขึ้นในกิจกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูง⁽³⁾ และจากการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความตระหนักน้อยกว่าทุกคำถามในเรื่องของการเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากข้อเท็จจริงพบว่าบุคลากรมีภารกิจ/งานที่รับผิดชอบในหลายๆ ด้าน บางครั้งไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ทุกคนในแต่ละครั้ง อีกทั้งมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณและสถานที่ในการจัดกิจกรรม ซึ่งส่งผลให้ต้องจำกัดจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วม

บุคลากรมีการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณา ผลพิภพ เรื่องความรู้ ความเข้าใจ และการปฏิบัติกิจกรรมเกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีการปฏิบัติกิจกรรมโดยรวมเกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก⁽⁴⁾ โดยเมื่อแยกวิเคราะห์ตามรายละเอียดในแต่ละกิจกรรม พบว่าในกิจกรรมการแก้ไขปัญหา บุคลากรมีการปฏิบัติค่อนข้างเป็นระบบ แต่ยังมีจุดที่ต้องส่งเสริมและให้ความสำคัญในเรื่องของการระบุปัญหา ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกและเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก เนื่องจากหากเริ่มต้นมีการระบุปัญหาไม่ถูกต้อง การแก้ไขปัญหาในขั้นตอนต่อไปอาจไม่ถูกต้อง และตรงประเด็นกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ในกิจกรรมการบริหารความเสี่ยง พบว่าบุคลากรมีการดำเนินการครบทุกขั้นตอน คือ มีการค้นหาความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง และการประเมินผลแต่จากข้อมูลที่พบผู้รับผิดชอบหลักในเรื่องนี้ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรให้ความสำคัญกับการค้นหาความเสี่ยงมากขึ้น เพราะโดยส่วนใหญ่บุคลากรยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการค้นหาความเสี่ยง แต่มุ่งเน้นในการจัดการความเสี่ยงเมื่อเกิดปัญหาขึ้น และในกิจกรรมความปลอดภัยทางห้องปฏิบัติการ พบว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับการป้องกันตนเองจากสิ่งปนเปื้อนต่างๆ จากห้องปฏิบัติการ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการป้องกันไม่ให้มีสิ่งปนเปื้อนจากห้องปฏิบัติการแพร่กระจายออกไปสู่ภายนอก และจากคำถามพบว่าบุคลากรไม่ปฏิบัติในการเข้าอบรม/รับความรู้ด้านความปลอดภัยทางห้องปฏิบัติการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งมากที่สุด ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความตระหนักต่อการดำเนินงานระบบคุณภาพในเรื่องของการเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ซึ่งสาเหตุหลักเกิดจากภาระงาน บางครั้งไม่สามารถจัดสรรเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมเหล่านี้ได้ จึงส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ หรือเข้ารับการอบรมด้านความปลอดภัยทางห้องปฏิบัติการได้

อย่างสม่ำเสมอทั้งที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน และในด้านการบริหารจัดการที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่าโครงการอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยทางห้องปฏิบัติการมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยมีผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการ คือ สำนักงานความปลอดภัยและสุขภาพบุคลากร แต่ในบางปีมีการเปลี่ยนหัวข้อและเนื้อหาการอบรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งอาจส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถจะเข้าอบรมได้ทั้งหมด รวมทั้งมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ เช่น งบประมาณที่ได้รับจัดสรรในการจัดอบรมมีจำกัดไม่สามารถให้บุคลากรทุกคนเข้ารับการอบรมได้ ซึ่งในประเด็นนี้ผู้บริหาร หรือผู้รับผิดชอบหลักควรต้องพิจารณาหาแนวทาง/วิธีการอื่น ๆ ในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้ได้รับความรู้ความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องระบบคุณภาพและความปลอดภัยทางห้องปฏิบัติการ

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติ ของบุคลากรจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน จากข้อสงสัยที่ว่าระยะเวลายาวนาน และบุคลากรมีการเข้าออกหมุนเวียนอยู่ตลอดเวลา บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติอยู่ในระดับใด ผลการศึกษาสถานะด้านคุณภาพของบุคลากร ทั้ง 3 ด้าน พบว่า ระยะเวลาที่บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานที่แตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างของระดับความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติ ($p > 0.05$) สอดคล้องกับงานวิจัยของธนิตดา นิลสดีโส เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความรู้และความคิดริเริ่มในการอนุรักษ์พลังงานของโรงพยาบาลสมิติเวชศรีนครินทร์ ที่พบว่าระยะเวลาในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อมของโลก⁽⁵⁾ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธาเทพ รุณเรศ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าปัจจัยทางด้านประสบการณ์เกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ไม่มีผลต่อความตระหนักถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต⁽⁶⁾ แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของค่าเฉลี่ยที่ได้ในแต่ละด้าน พบข้อมูลว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติต่ำกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในกลุ่มอื่น ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรกลุ่มนี้เป็นบุคลากรใหม่ ซึ่งยังไม่ได้มีการฝึกอบรมหรือสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพที่หน่วยงานจัดทำขึ้นอย่างครบถ้วน ทั้งนี้จำเป็นต้องส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรกลุ่มนี้ให้มีความรู้ ความเข้าใจ เพื่อสร้างให้เกิดความตระหนัก และนำไปสู่การนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ โดยการกำหนดหลักสูตรพื้นฐานที่บุคลากรทุกคนต้องได้รับการพัฒนา รวมทั้งจัดให้มีการประเมินความสามารถของบุคลากร เพื่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ และจากข้อมูลพบว่าบุคลากรที่มีอายุงานมาก ไม่ได้มีความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในกลุ่มอื่น เนื่องจากบุคลากรกลุ่มนี้ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน มีภาระงานมาก จึงจะเลย หรือไม่มีเวลาในการทบทวนฟื้นฟูความรู้ด้านระบบคุณภาพมาตรฐานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง แต่ให้ความสำคัญกับงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายมากกว่า จึงส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของมาตรฐานต่างๆ ที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นสถาบันจึงต้องส่งเสริมและฟื้นฟูความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรกลุ่มนี้ด้วย

จากผลการประเมินประสิทธิภาพช่องทางการสื่อสาร พบว่าช่องทางที่บุคลากรส่วนใหญ่สามารถรับทราบข้อมูลด้านระบบคุณภาพได้มากที่สุด คือ หนังสือเวียน และช่องทางที่บุคลากรส่วนใหญ่คิดว่าสามารถรับทราบข้อมูลด้านระบบคุณภาพที่ง่ายและทั่วถึงที่สุด คือ อีเมล โดยเมื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกัน ทำให้ทราบว่าควรมีการสื่อสารทางอีเมลให้มากขึ้น เนื่องจากเป็นช่องทางที่บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าสามารถรับทราบข้อมูลด้านระบบคุณภาพที่ง่ายและทั่วถึงที่สุด แต่ทั้งนี้ยังคงต้องมีการสื่อสารผ่านทางหนังสือเวียนด้วย เนื่องจากบุคลากรบางกลุ่มมีความจำเป็นต้องใช้เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งอาจไม่มีความถนัดในการใช้อีเมลในการรับข้อมูลข่าวสาร และพบว่าการสื่อสารทางไลน์เป็นช่องทางที่บุคลากรรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านระบบคุณภาพที่ง่ายและทั่วถึงที่สุด เป็นลำดับรองลงมา ดังนั้นจึงควรมีการสื่อสารข้อมูลทางไลน์ให้มากขึ้นในการแจ้งข่าวสารข้อมูลด้านระบบคุณภาพต่างๆ ที่เป็นการแจ้งข้อมูลเบื้องต้นที่ไม่เป็นทางการ

สรุป

การประเมินสถานะด้านคุณภาพของบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข ทำให้ทราบสถานะปัจจุบันของบุคลากรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และสามารถนำระบบคุณภาพไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และยั่งยืน ซึ่งจากงานวิจัยแม้ว่าบุคลากรจะมีระดับความรู้ความเข้าใจ ความตระหนักอยู่ในระดับมาก และการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ยังต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาที่ได้จากการศึกษา ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หรือทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการทบทวนและส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจกับบุคลากรเดิม และสร้างให้เกิดความรู้ความเข้าใจกับบุคลากรใหม่ การสร้างจิตสำนึกให้เข้าใจว่าระบบคุณภาพอยู่ในงานประจำ เพื่อให้เกิดความตระหนักและนำไปสู่การปฏิบัติ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนทั้งในด้านนโยบาย งบประมาณ การสร้างความร่วมมือภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านระบบคุณภาพให้เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีการติดตามประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม เพิ่มช่องทางและจัดทำสื่อการเรียนรู้ในหลายรูปแบบให้ทันกับสถานการณ์ รวมทั้งมีการสื่อสารผ่านช่องทางที่เหมาะสมกับบุคลากรทุกระดับ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้อำนวยการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข ที่สนับสนุนให้ดำเนินการวิจัย นางสาวนภวรรณ เจริญใจ หัวหน้ากลุ่มพัฒนาคุณภาพและวิชาการ ที่ผลักดันและให้คำปรึกษารวมทั้งเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย นายวัฒนพงศ์ วุฒา นางสาวอัจฉริยา อนุกุลพิพัฒน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย พร้อมให้คำแนะนำเป็นอย่างดี และขอขอบคุณบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุขทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ช่วยเหลือและให้กำลังใจจนสามารถดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์

เอกสารอ้างอิง

1. ไชยวัฒน์ จุมพลพิทักษ์, ณัฏฐ์ กุลิสร. ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด. ว บริหารธุรกิจศรีนครินทร์วิโรฒ 2554; 3(1): 129-43.
2. สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข. คู่มือคุณภาพสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข รหัส QM-NIH-13 แก้ไขครั้งที่ 13 วันที่ออกเอกสาร 22 ก.ค. 2562. นนทบุรี: กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข; 2562.
3. เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. [วิทยานิพนธ์]. สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2554.
4. ปวีณา ผลพิภพ. ความรู้ ความเข้าใจ และการปฏิบัติกิจกรรมเกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี. [วิทยานิพนธ์]. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการ), บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต; 2554.

5. ธนิตา นิลสดี. ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้และความคิดริเริ่มในการอนุรักษ์พลังงานของโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์. [การค้นคว้าอิสระ]. สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2555.
6. สุธาท รุณเรศ. ปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร. [การค้นคว้าอิสระ]. สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ, วิทยาลัยนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2561.

Assessment of Knowledge, Understanding, Awareness and Practice on Quality System among Personnel of the National Institute of Health, Thailand

Waralak Lertsupangkakul¹ Daungkamon Asawutmangkul¹ Thunwa Kaewket²

Kamolpan Khruemyanang¹ and Archawin Rojanawiwat¹

¹Department of Medical Sciences, Tiwanond Road, Nonthaburi 11000

²Mae Fah Luang University, Amphoe Muang, Chiang Rai 57100, Thailand

ABSTRACT The National Institute of health (NIH), Thailand is an organization that has been implementing quality systems as a management tools since 2003. All relevant International standards have been adopted in the institutional quality systems. The quality systems have been transferred into practice by using standard operation systems (SOPs) in all work processes which cover all levels of personnel. As the systems have been timely implemented, there is a suspicion on knowledge, understanding, awareness and quality practice of current personnel working in this manner. Therefore, this study aimed to explore the perception of quality of the NIH personnel with additional assessment of communication efficiency by survey design methodology. The results showed that knowledge, understanding and awareness on quality systems were at high level while quality practice was at highest score. Personnel with different duration of services had no statistical difference in the level of knowledge, understanding, awareness and quality practice ($p > 0.05$). In terms of communication efficiency, it was found that circulars were the most effective mean while e-mail was the most simple and thorough channels to receive quality information. The results of in-depth interview indicated the issues to be considered as continuous quality improvement, namely creating systematic learning of quality systems. These included increasing learning channels and up to date learning materials and providing an organizational knowledge management process for self-learning. In addition, the right communication channel should be used to communicate with all levels of personnel in order to achieve effective awareness throughout the organization.

Keywords: Knowledge, Understanding, Awareness, Quality practice