

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคตามแนวทาง การประเมินแบบสมดุลย์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 ปี 2547

Assessment on Achievement of Disease Surveillance, Prevention and Control according to Balanced Scorecard Approach of Office of Disease Prevention and Control 10, Chiang Mai

ปิยะดา คุณาวารักษ์ วท.ม.(วิทยาการระบาด)
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10
จังหวัดเชียงใหม่

Piyada Kunawarak M.Sc. (Epidemiology)
Office of Disease Prevention and Control No 10
Chiangmai

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรค ตามตัวชี้วัดในแต่ละด้านตาม Balanced Scorecard ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 และเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วม ตามตัวชี้วัดของ สำนักงานประมาณและคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ปี 2547 โดยมีการจัดทำเครื่องมือและแบบประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ในระดับบุคคลและหน่วยงาน สำหรับติดตามความก้าวหน้าของการพัฒนาศาสตร์ของหน่วยงาน ผลการศึกษา พบว่า บรรลุเป้าหมายในภาพรวมตามมุมมองของ Balanced Scorecard คิดเป็นร้อยละ 76.2 เมื่อแยกตามแต่ละมุมมองพบว่า มุมมองด้านลูกค้ามีผลการดำเนินงานได้ดีที่สุด (ร้อยละ 84.2) รองลงมาคือมุมมองด้านกระบวนการภายใน (ร้อยละ 82.3) ส่วนมุมมองด้านการเงิน สูงเพียง (ร้อยละ 67.7) สำหรับมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนาพบว่า มีคะแนนต่ำที่สุด คือ (ร้อยละ 62.5) ส่วนผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ตามกรอบการพัฒนาระบบราชการนั้นตัวชี้วัดทุกตัวเป็นตัวชี้วัดเดียวกัน กับตัวชี้วัดของ Balanced Scorecard และผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดของสำนักงานประมาณ Service Delivery Agreement (SDA) ซึ่งประเมินตามเป้าหมายของผลงานตามผลผลิต จำนวน 5 ผลผลิต พบว่า ผลผลิตที่ 2 การถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ และผลผลิตที่ 5 การแก้ไขปัญหาเอดส์ มีผลงานที่ต่ำกว่าเป้าหมาย คือร้อยละ 86.1 และร้อยละ 86.3 ตามลำดับ สุดท้ายเป็นผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามนโยบายและเป้าหมายการให้บริการของกรมควบคุมโรค (PSA) ซึ่งมีตัวชี้วัดทั้งหมด 14 ตัวที่เกี่ยวข้องกับโรคตามนโยบาย คือ เอดส์ วัณโรค โรคไข้เลือดออก โรคไม่ติดต่อ (โรคหัวใจและหลอดเลือด และ อุบัติเหตุ/อุบัติเหตุ) ซึ่งสามารถดำเนินการลดโรคได้ตามเป้าหมาย 2 โรคคือ ไข้เลือดออก และวัณโรค ส่วนตัวชี้วัดด้านกระบวนการมีผ่านตามเป้าหมาย 1 ตัวชี้วัด คือ การขยายโอกาสการดูแลรักษาผู้ป่วยเอดส์ด้วยยาต้านไวรัส สรุปการศึกษาครั้งนี้ ได้แสดงให้เห็นชัดเจนว่า หากมีกระบวนการดำเนินงานภายในที่ดี ก็จะส่งผลที่ดีต่อลูกค้า (หน่วยงานสาธารณสุขในทุกระดับ) มีข้อสังเกตว่า คะแนนในกลุ่มลูกค้า ระดับผู้กำหนดนโยบาย และเครือข่ายทางด้านสาธารณสุข นั้นสูง แต่ลูกค้าด้านประชาชนนั้นคะแนนยังไม่สูงเท่าที่ควร จึงควรสนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานควบคุมป้องกันแก้ไขปัญหาในเรื่องที่เป็นปัญหาของพื้นที่ สำหรับระดับชุมชน ส่วนมุมมองด้านการเงิน พบว่าตัวชี้วัด ไม่สะท้อนให้เห็นถึงสภาพปัญหาที่ต้องการการพัฒนาการแก้ไขต่อไป คือ ตัวชี้วัดไม่ได้อยู่ภายใต้หลักการของ KRA (Key Result Base) จึงเห็นควรให้พัฒนาตัวชี้วัดในมุมมองด้านการเงินนี้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการดำเนินงานในมุมมองด้านอื่นควบคู่กันไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลกระทบต่อการลดโรคตามเป้าหมายการให้บริการของกรมควบคุมโรค

Abstract

The purpose of this study was to assess the achievement of Disease Surveillance, Prevention and Control with respect to indicator in each perspective according to a Balanced Scorecard Approach of Office of Disease Prevention and Control 10 (DDC10) and to assess participation performance according to key performance indicator (KPI) of Bureau of Budget and Office of the Public Sector Development Commission (PSDC) in Year 2004 by preparing tools and Self Assessment Report: SAR) in personal and department level for following up progress of Strategy Development of institute. From the assessment on achievement according to a Balanced Scorecard Approach of DDC 10 in 4 perspectives, it was found that the achievement in overall view of Balance Scorecard is 76.2 percents while the performance on the Customer perspective was highest as 84.2 %, Internal Process perspective as 82.3%. The Financial perspective was only 67.7% and the lowest one was the perspective of Learning and Growth as 62.5%. For the result of achievement assessment according to framework of the Public Sector Development, all indicators were the same ones as the Balance Scorecard Approach. Regarding to the assessment result of achievement according to scorecard of the Bureau of Budget as Service Delivery Agreement (SDA), assessed against the target of performance, it was found that the performance from the Product 2: Transference of knowledge and Technology of Disease Surveillance, Prevention and Control, and Product 5: Remedy of AIDs Problem were lower than target as 86.1% and 86.3% respectively. As for the assessment on achievement of performance following policy and target of service (Public Service Agreement: PSA) of the Department of Disease Control comprising 14 indicators related to disease of the Policy as AIDs, Tuberculosis, Dengue fever, and non-communicable disease (Heart disease and Disease related to blood vessel, and accident) it was found that only 2 targets as Dengue fever and Tuberculosis were achieved. And for the indicator in process perspective, indicator reaching the target as expanding opportunity of taking care of the AIDs patient by antivirus drug was also achieved.

ประเด็นสำคัญ-

การประเมินผลสัมฤทธิ์ แนวทางแบบสมดุลย์
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10

Keyword

Performance, Assessment on Achievement,
Office of Disease Prevention and Control No 10

บทนำ

จากการที่รัฐบาลได้นำระบบการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Performance Based Budgeting System : PBBS) มาใช้ในการจัดทำงบประมาณ กระทรวงสาธารณสุขจึงได้กำหนดเป้าหมายการให้บริการ (Services Delivery Target : SDT) ขึ้นเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อผลงานที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชนในปีงบประมาณ 2546⁽¹⁾ สำหรับ

ในปีงบประมาณ 2547 รัฐบาลได้ปรับปรุงระบบงบประมาณจากระบบมุ่งเน้นผลงานไปสู่ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting SPBB)⁽²⁾ โดยใช้ยุทธศาสตร์ชาติและนโยบายรัฐบาล เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนบนพื้นฐานของความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ซึ่งจะต้องมีการทำ

ข้อตกลงการให้บริการ เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบของหน่วยงานต่อประเทศชาติและประชาชน ทั้งนี้ต้องระบุรับผิดชอบตามโครงสร้างที่ชัดเจน ตั้งแต่รัฐมนตรีผู้บริหารระดับกระทรวง หัวหน้าส่วนราชการผู้รับผิดชอบต่อผลผลิตและเป้าหมายของหน่วยงาน

กรมควบคุมโรคเป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีความรับผิดชอบต่อผลผลิตที่ประชาชนได้รับบริการที่มีมาตรฐานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และได้ปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการงบประมาณเป็นแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ พร้อมทั้งมีการพัฒนาการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ⁽³⁻⁴⁾ เพื่อให้มีรูปแบบและมาตรฐานในการตรวจสอบและติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกรมควบคุมโรคให้มีความเชื่อมโยงนโยบาย งบประมาณกับการติดตามประเมินผลในแต่ละระดับ อันได้แก่ เป้าหมายยุทธศาสตร์ระดับชาติ เป้าหมายการให้บริการสาธารณะ ผลผลิต กิจกรรมและทรัพยากรอย่างเป็นเหตุเป็นผล

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10(สคร. 10) เป็นหน่วยงานของกรมควบคุมโรค ในส่วนภูมิภาค จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการงบประมาณ ให้สอดคล้องกับระบบของกรมควบคุมโรค โดยได้มีการพัฒนากระบวนการวางแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกรมควบคุมโรค ตลอดจนการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ และมีการติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ ซึ่ง สคร. 10 ได้ร่วมมือกับกรมควบคุมโรค สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคตามแนวทางการ ประเมินแบบสมดุลย์ (Balanced Scorecard)⁽⁵⁾ ในส่วนของสคร. 10 โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีระบบการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของสคร. 10

2. เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคตามตัวชี้วัดในแต่ละด้านตาม

Balanced Scorecard ของ สคร. 10

3. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วมตาม ตัวชี้วัดของสำนักงานประมาณ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร) และตามเป้าหมายการให้บริการของกระทรวงสาธารณสุข ปี 2547 เฉพาะส่วนที่ สคร. 10 ได้รับมอบหมายจากกรมควบคุมโรค

วัตถุประสงค์และวิธีการศึกษา⁽⁵⁾

รูปแบบของการประเมินผล ยึดความเชื่อมโยงขององค์ประกอบหรือระบบ (System Approach) โดยยึดเป้าประสงค์เป็นหลักและให้บุคลากรที่รับผิดชอบในการจัดทำแผนงาน โครงการ ผลผลิตและการประเมินผลทุกคนของสคร.10 ได้ประชุมทบทวนหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ตลอดจนฝึกทักษะในการรายงานผลการประเมินในระดับบุคคลเชื่อมโยงถึงผลสำเร็จตามตัวชี้วัดที่สำคัญของสคร. 10 และมีคณะอาจารย์จากมหาวิทยาลัยเป็นผู้ประเมินภายนอก (External evaluator) ตรวจสอบความถูกต้อง ทั้งนี้ได้มีกระบวนการทำงานร่วมกับคณะทำงานที่กรมควบคุมโรคแต่งตั้งขึ้น ดังนี้

ส่วนที่ 1 การประเมินผลสัมฤทธิ์ตาม Balance Scorecard ของ สคร.10 ปีงบประมาณ 2547 โดยสอบทาน⁽⁶⁾ Balanced Scorecard (BSC) ของสคร.10 คือ ตรวจสอบวัตถุประสงค์ของแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละมุมมอง ตามกรอบ Balanced Scorecard และสร้างเครื่องมือและแบบประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) ในระดับบุคคลและหน่วยงานที่มี Template และเกณฑ์ในการประเมินผลตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ของ สคร.10 ซึ่งได้กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของ สคร.10 ตามตัวชี้วัด BSC ไว้ 20 ตัวชี้วัด ตามมิติ 4 ด้าน กำหนดคะแนนรวม 100 คะแนน แยกตามมิติต่าง ๆ ตามแผนที่ยุทธศาสตร์ (strategy map) คือ

มิติที่ 1 มิติด้านลูกค้า (น้ำหนัก: ร้อยละ 27)

ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด

มิติที่ 2 มิติด้านกระบวนการภายใน (น้ำหนัก:

ร้อยละ 34) ประกอบด้วย 8 ตัวชี้วัด

มิติที่ 3 มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา (น้ำหนัก: ร้อยละ 25) ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด

มิติที่ 4 มิติด้านการเงิน (น้ำหนัก: ร้อยละ 14) ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด

ส่วนที่ 2 การประเมินผลสัมฤทธิ์ตามกรอบการ

พัฒนาระบบราชการ(กพร.)⁽⁵⁾ ของกรมควบคุมโรค ในส่วนของ สคร.10 ปีงบประมาณ 2547 โดย สคร.10 มีรับผิดชอบต้องตอบตัวชี้วัดในส่วนของ กพร.ในส่วนที่ กรมควบคุมโรคได้เสนอเข้ารับการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการในกลุ่มระดับท้าทาย จำนวน 8 ตัว จาก ภาพรวมทั้งหมดของกรมควบคุมโรค จำนวน 25 ตัว ตามมิติ 4 ด้าน ซึ่งกำหนดคะแนนรวม 100 คะแนน แยกตามมิติต่าง ๆ ดังนี้

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ (น้ำหนัก: ร้อยละ 70) ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 กลุ่ม ดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติราชการตาม ยุทธศาสตร์ของกรมควบคุมโรค น้ำหนักร้อยละ 50 ประกอบด้วย 8 ตัวชี้วัด (มีตัวชี้วัดที่ 1 5 7 และ 8 ที่สคร.10 ต้องตอบตัวชี้วัดทั้ง 4 นี้ให้กรมนำไปรวมเป็น ภาพรวมของกรมฯ)

2. ตัวชี้วัดผลผลิตของส่วนราชการ(ตาม เอกสารงบประมาณ) น้ำหนัก : ร้อยละ 10 ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด (สคร.10 ต้องตอบ SDA ซ้ำกับ BSC)

3. ตัวชี้วัดการแก้ไขหรือยกเลิกกฎ ระเบียบ น้ำหนักร้อยละ 10 ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด (สคร.10 ไม่ต้องตอบ)

มิติที่ 2 มิติด้านประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติราชการ (น้ำหนัก : ร้อยละ 12) ประกอบด้วย 6 ตัวชี้วัด ซึ่งเน้นเรื่อง

1. การลดค่าใช้จ่าย (น้ำหนัก: ร้อยละ 2)

2. การลดระยะเวลาการให้บริการ (น้ำหนัก: ร้อยละ 2)

3. การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับงาน บางส่วน (น้ำหนัก: ร้อยละ 2)

4. การเพิ่มผลิตภาพ (น้ำหนัก: ร้อยละ 2)

5. การวัดผลิตภาพ (น้ำหนัก: ร้อยละ 2)

6. การวัดต้นทุนต่อหน่วย (น้ำหนัก : ร้อยละ 2) (ข้อ 4 5 6 สคร.10 ไม่ต้องตอบ)

มิติที่ 3 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (น้ำหนัก : ร้อยละ 8 คะแนน) ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด ซึ่งเน้นเรื่อง

1. คุณภาพการให้บริการ (น้ำหนัก : ร้อยละ 6) ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด

2. การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (น้ำหนัก : ร้อยละ 2) (ข้อ 1 2 สคร.10 ไม่ต้องตอบ)

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนางองค์กร (น้ำหนัก : ร้อยละ 10) ประกอบด้วย 7 ตัวชี้วัด ซึ่งเน้นเรื่อง

1. การลดอัตราค่าจ้างหรือการจัดสรรอัตรา ค่าจ้าง ให้ทำงานคุ้มค่า (น้ำหนักร้อยละ 4) ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด(สคร. ไม่ต้องตอบ)

2. การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติ อนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการและการแก้ไขกฎหมาย (น้ำหนัก : ร้อยละ 2) สคร. ไม่ต้องตอบ

3. การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดระดับ บุคคลให้สอดคล้องกับระดับองค์กร(น้ำหนักร้อยละ 2) สคร. ไม่ต้องตอบ

4. การพัฒนาระบบควบคุมภายใน (น้ำหนัก : ร้อยละ 2) (สคร. ไม่ต้องตอบ)

ส่วนที่ 3 การประเมินผลสัมฤทธิ์ตามกรอบการ จัดทำผลผลิตของ สคร.10 (Service Delivery Agree- ment SDA) ปีงบประมาณ 2547 ซึ่งมี 5 ผลผลิต⁽⁵⁾ โดยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตาม เป้าหมายผลผลิตของกรมควบคุมโรคในช่วงไตรมาส 1- 4 ของปีงบประมาณ 2547 จากทุกหน่วยงานในสังกัด สคร.10 : ซึ่งจัดแบ่งเป็นรายงานตามแบบ สปป. 301, 302 แบบรายงาน Progress Report

ส่วนที่ 4 การประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนิน งานตามนโยบายและเป้าหมายการให้บริการของกรม PSA⁽⁵⁾ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดตามข้อตกลงเป้าหมายการให้ บริการของกระทรวงสาธารณสุข (PSA) ที่กรมควบคุมโรค รับผิดชอบ ประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน 14 ตัวชี้วัด

โดยทั้ง 4 ส่วน ใช้แบบรายงานการประเมิน ตนเอง SAR

ผลการศึกษา

ในส่วนที่ 1 จากการติดตามผลการประเมินตามตัวชี้วัดทั้งหมด 21 ตัว ของวัตถุประสงค์ของแผนกลยุทธ์ของ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 ใน 4 มุมมอง พบว่า ผลการดำเนินงานของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 ได้รับคะแนนในแต่ละมุมมองตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ ตามแผนที่กลยุทธ์ ซึ่งพบว่า มุมมองด้านลูกค้า มีผลการดำเนินงานที่ดีที่สุด คือ ร้อยละ

84.3 รองลงมา มุมมองด้านกระบวนการภายในคือ ร้อยละ 82.3 มุมมองด้านการเงิน คือพบสูงเพียงร้อยละ 67.7 ส่วนมุมมองด้านการเรียนรู้ และพัฒนา พบว่ามีคะแนนต่ำที่สุด คือ ร้อยละ 62.5 ทั้งนี้โดยมีรายละเอียดของคะแนนในแต่ละตัวชี้วัด ตามวัตถุประสงค์ของแผนกลยุทธ์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 ตามกรอบของ BSC ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการ ประเมินผลสัมฤทธิ์ตาม Balance Scorecard ของสคร.10 ปี 2547

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ	หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	เกณฑ์การให้คะแนนปี 2547					ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ	
			1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนิน งาน	ค่า คะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วง น้ำหนัก		
มิติที่ 1 มิติด้านลูกค้า (น้ำหนัก : ร้อยละ 28) รวมมิติ 1 ได้คะแนนร้อยละ 84.2												
1. จำนวนผลงานวิชาการที่มีการนำเสนอในที่ประชุมทางวิชาการ หรือตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติ (เรื่อง)	จำนวนเรื่อง	6	6	7	8	9	10	14	5	6		
2. จำนวนแนวทาง / นโยบาย / กฎ / ระเบียบ / คู่มือที่มีผลสืบเนื่องจาก ผลงานวิชาการของกรมควบคุมโรค	จำนวนเรื่อง	6	-	-	1	2	3	3	3	3.6	กพร. 2	
3. ร้อยละของหน่วยงานลูกค้าที่ดำเนินงานได้ตามมาตรฐานระบบ การเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่กรมควบคุมโรค กำหนดมาตรฐาน	ร้อยละ	6	40	45	50	55	60	6	5	6	กพร. 5	
“ ร้อยละขององค์กรเอกชนสาธารณประโยชน์ (AIDS) ที่ดำเนินงานได้ตามมาตรฐาน			65	70	75	80	85	91				
4. ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายรับรู้ข้อมูลข่าวสารวิชาการ ควบคุม ป้องกันโรค/ภัยสุขภาพ	ร้อยละ	5	50	60	70	80	90	65.9	3	3	กพร. 6	
5. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	5	40	50	60	70	80	82.58	5	5		
มิติที่ 2 มิติด้านกระบวนการภายใน (น้ำหนัก : ร้อยละ 35) รวมมิติ 2 ได้คะแนนร้อยละ 82.3												
6. ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบบริหารจัดการคุณภาพ งานวิจัยของสคร.10(Quality Assurance Systems in Research)	จำนวนความคืบหน้า	4	1	2	3	4	5	2	2	1.6	กพร. 18	
7. จำนวนเรื่อง/โครงการที่มีการสร้างความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่างๆ	จำนวนเรื่อง/โครงการ	6	10	12	14	16	18	20	5	6		
8. ร้อยละความสำเร็จตามแผนของโครงการความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่างๆ	ร้อยละ	6	70	75	80	85	90	100	5	6		
9. ร้อยละความสำเร็จของโครงการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนของกรมควบคุมโรค	ร้อยละ	5	65	70	75	80	90	100	5	5		
10. ร้อยละของหน่วยงานที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management) มาประยุกต์ใช้	ร้อยละ	5	1	2	3	4	5	6	4	4		

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ	หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	เกณฑ์การให้คะแนนปี 2547					ผลการดำเนินงาน			หมายเหตุ
			1	2	3	4	5	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	
11. ระดับความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงใน ระดับกรมฯ/ สคร.10	คะแนน	4	1	2	3	4	5	4	4	3.2	กพร. 25
12. ระดับความสำเร็จการตั้งศูนย์ฝึกอบรม	ขั้นตอน	5	1	2	3	4	5	3	3	3	
มิติที่ 3 มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา (น้ำหนัก : ร้อยละ 24) รวมมิติ 3 ได้คะแนนร้อยละ 62.5											
13. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหารความรู้ในองค์กร	คะแนน	4							3	2.4	กพร. 21.3
" จำนวนครั้งของการฝึกอบรม		2	1	2	3	4	5	6			
" ร้อยละเฉลี่ยของข้าราชการที่ฝึกอบรม			40	50	60	70	80	91.7			
" ผลสำเร็จในการจัดตั้งทีมงาน		2	ไม่สำเร็จ				สำเร็จ	สำเร็จ			
" ผลสำเร็จในการจัดทำแผนปฏิบัติการ			ไม่สำเร็จ				สำเร็จ	ไม่สำเร็จ			
14. ระดับความสำเร็จของแผนการพัฒนาศูนย์บริการสุขภาพของ สคร..10	ร้อยละ	6	1	2	3	4	5	1	1	1.2	
15. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศภายในองค์กร	ร้อยละ	3	65	70	75	80	85	89	5	3	
16. ระดับความสำเร็จของแผนการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน (ตาม Roadmap E ต่าง ๆ)	คะแนน	5	1	2	3	4	5	4.	3	3	
17. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริการของกรมผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์		5									กพร. 19
17.1) ระบบการให้บริการ (กระบวนการย่อย)	ขั้นตอน	4.5	1	2	3	4	5		5	4.5	
ขั้นตอนความคืบหน้า											
17.2) จำนวนช่องทางที่เพิ่มขึ้น	ช่องทาง	1.5	1	-	2	-	3	2	3	.9	
มิติที่ 4 มิติด้านการเงิน (น้ำหนัก : ร้อยละ 13 คะแนนร้อยละ 67.7											
18. ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้ (เฉพาะงบบุคลากรค่าจ้างชั่วคราวรายวัน)	ร้อยละ	3	0	5	10	15	20	12.5	3	1.8	กพร. 11
19. ร้อยละของความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของกรมควบคุมโรค	ร้อยละ	4	80	85	90	95	100	95	3.5	2.8	กพร. 9
20. ระดับความสำเร็จในการเพิ่มผลผลิตภาพ (เฉพาะผลผลิตที่ 1)	คะแนน	3	1	2	3	4	5	3	3	1.8	กพร. 14
21. ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยรวม	คะแนน	3	1	2	3	4	5	4	4	2.4	กพร. 16
										76.2%	

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ตามกรอบการพัฒนา พบว่า ทุกตัวชี้วัด สคร. 10 สามารถดำเนินการได้สูงกว่าระบบราชการของกรมควบคุมโรค ในส่วนของสคร. 10 เป้าหมาย ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการ ประเมินผลสัมฤทธิ์ตามกรอบการพัฒนาของระบบราชการ ของ สคร.10 ปี 2547

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน			
			1	2	3	4	5	ผลการดำเนินงานตามแผน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิภาพตามพันธกิจ (น้ำหนัก : ร้อยละ 70)											
● การประเมินตามแผนยุทธศาสตร์กรมควบคุมโรค (น้ำหนัก : ร้อยละ 50)											
1. ร้อยละของผลงานวิชาการที่นำไปใช้เป็น(Model)/แนวทาง/นวัตกรรมในการเฝ้าระวังป้องกัน/ควบคุมโรคในพท.ต่างๆ	ร้อยละ	10	10	15	20	25	30	30	5	10	ตัวชี้วัดที่ สคร. ต้องตอบ
8. ร้อยละของหน่วยงานที่นำข้อเสนอแนะจากการนิเทศงานของกรมควบคุมโรคไปปฏิบัติการปรับปรุงพัฒนางาน	ร้อยละ	5	30	40	50	60	70	100	5	5	ตัวชี้วัดที่ สคร. ต้องตอบ
ภาคบังคับ (น้ำหนัก : ร้อยละ 20)											
9. ร้อยละของความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของกรมควบคุมโรค	ร้อยละ	10	80	85	90	95	100	95	4	8	ตัวชี้วัดที่ สคร. ต้องตอบ
มิติที่ 2 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (น้ำหนัก : ร้อยละ 12)											
● ภาคบังคับ (น้ำหนัก : ร้อยละ 4)											
● เพิ่มเติม (น้ำหนัก : ร้อยละ 8)											
14. ระดับความสำเร็จในการเพิ่มผลผลิต (เฉพาะผลผลิตที่ 1)	คะแนน	2	1	2	3	4	5	5	5	2	ตัวชี้วัดที่ สคร. ต้องตอบ
15. ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อให้มีระบบการวัดผลผลิต (เฉพาะผลผลิตที่ 1)	คะแนน	2	1	2	3	4	5	4	4	1.6	ตัวชี้วัดที่ สคร. ต้องตอบ
16. ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นแบบต่อหน่วย	คะแนน	2	1	2	3	4	5	5	5	2	ตัวชี้วัดที่ สคร. ต้องตอบ
มิติที่ 3 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (น้ำหนัก : ร้อยละ 8)											
ภาคบังคับ (น้ำหนัก : ร้อยละ 4)											
เพิ่มเติม (น้ำหนัก : ร้อยละ 4)											
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร (น้ำหนัก : ร้อยละ 10)	ร้อยละ	10	60	70	80	90	100				
● เพิ่มเติม (น้ำหนัก : ร้อยละ 6)											
24. ระดับความสำเร็จของการกำหนดเป้าหมายขององค์กรและการถ่ายทอดเป้าหมาย	จำนวนขั้นตอน	2	1	2	3	4	5	4	4	1.6	ตัวชี้วัดที่ สคร. ต้องตอบ

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ตามกรอบการ ในเชิงปริมาณ สคร. 10 ยังมีการดำเนินงานที่ต่ำกว่า
จัดทำผลผลิตของ สคร.10 หรือ ผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัด เป้าหมาย คือ ร้อยละ 100 ใน 2 ผลผลิต คือ ผลผลิตที่
ของสำนักงานประมาณ (Service Delivery Agreement 2 และ 5 ตามตารางที่ 3 และ 4
:ทั้งเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพและเชิงเวลา พบว่า

ตารางที่ 3 สรุปผลการ ผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดของสำนักงานประมาณ SDA เชิงปริมาณ ของ สคร.10 ปี 2547

ผลผลิต	เป้าหมายปี 2547	ผลการดำเนินงานใน 4 ไตรมาส	ผลเทียบแผน (ร้อยละ)
ผลผลิตที่ 1 การวิจัยพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ (100%)			
1.1 จำนวนองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่ดำเนินการศึกษาวิจัย/พัฒนา	16 เรื่อง	16 เรื่อง	100
ผลผลิตที่ 2 การถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ (88.9%)			
2.1 จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยี	4,987 ราย	4,295 ราย	88.9
ผลผลิตที่ 3 การสร้างเสริมสุขภาพป้องกัน ควบคุมโรคและภัย สุขภาพ (100%)			
3.1 จำนวนประชาชนที่ได้รับการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัย สุขภาพและการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค	4,503,340ราย	8,851,059 ราย	100
ผลผลิตที่ 4 การป้องกันการติดเชื้อเอชไอวี (100%)			
4.1 จำนวนประชาชนที่ได้รับการป้องกันการติดเชื้อเอชไอวี	6,810 ราย	6,939 ราย	100
4.2 จำนวนบุคลากรและประชาชนที่ได้รับการพัฒนาด้านการป้องกันการ ติดเชื้อเอชไอวี	7,000 ราย	5,400 ราย	77
ผลผลิตที่ 5 การแก้ไขปัญหาเอชไอวี (86.3%)			
5.1 จำนวนผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเอชไอวีที่ได้รับการบริการ	165 องค์การ	145 องค์การ	88.3
5.2 จำนวนบุคลากรและประชาชนที่ได้รับการพัฒนาแก้ไขปัญหาเอชไอวี			
5.3 จำนวนองค์กรภาครัฐ/เอกชน/ชุมชน ที่ได้รับการสนับสนุนสร้างเสริม ศักยภาพให้มีส่วนในการแก้ไขปัญหาเอชไอวี	5 เรื่อง	4 เรื่อง	80
5.4 จำนวนองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการแก้ไขปัญหาเอชไอวี ที่ผลิต			
รวม			95

ตัวชี้วัด SDA เชิงคุณภาพ

สคร. 10ได้กำหนด ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเชิง 4 ตัว สรุปผลการ ดำเนินงาน และความก้าวหน้าของ
คุณภาพ ไว้ทั้งหมด 8 ตัว โดยแยกเป็นแผนงานบริการ การดำเนินงาน ของ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10
สุขภาพ 4 ตัว และแผนงาน ป้องกันและแก้ไขปัญหาเอชไอวี ปี 2547 ได้ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการประเมิน ผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดของสำนักงานประมาณ SDA เชิงปริมาณ ของ สคร.10 ปี 2547

ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ	เป้าหมายปี 2547	ตรงกับตัวชี้วัดตามกพร./BSC	ผลการดำเนินงาน/ความก้าวหน้าของการดำเนินงาน
● แผนงานบริการสุขภาพ			
1. จำนวนผลงานวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ใน วารสารที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติ (ภายใน 2 ปี)	7 เรื่อง	BSC 1	- มีการดำเนินการเผยแพร่ผลงานวิชาการโดยการตีพิมพ์ในวารสารที่มีการยอมรับในระดับชาติไปแล้วจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14 ของเป้าหมาย
2. หน่วยงานป้องกันควบคุมโรคมีความพึงพอใจต่อคุณภาพขององค์ความรู้และเทคโนโลยี	> ร้อยละ 75	-	- ได้จัดทำแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของหน่วยงานป้องกัน ควบคุมโรคต่อคุณภาพองค์ความรู้ของ สคร.10 จำนวน 400 ชุด ได้รับตอบ 387 ชุด พบว่าหน่วยงานลูกคามีความพึงพอใจต่อคุณภาพขององค์ความรู้และเทคโนโลยีระดับปานกลาง คือ ได้คะแนน 7.04 จาก คะแนนเต็ม 10
3. ประชาชนที่ได้รับความรู้/ทัศนคติที่ดีด้านข้อมูลข่าวสารการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ	≥ ร้อยละ 75	กพร. 6 BSC 4	- ผลการสำรวจจากแบบสอบถามที่สำนักงาน ป้องกัน ควบคุมโรคที่ 10 จัดทำเป็นเครื่องมือ พบอัตราเฉลี่ยการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรค ร้อยละ 65.9 และพบว่า การรับรู้ข่าวสารเรื่องวันโรคความดันโลหิตสูง เบาหวาน พบว่ามีระดับการรับรู้ที่ต่ำ (ร้อยละ 53-56)
4. ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการรับบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรค ภัยสุขภาพและการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค	> ร้อยละ 75	กพร. 18 BSC 5	- ได้จัดทำแบบสอบถามเรื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการได้รับการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรค พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากหน่วยงานของ สคร.10 สูงถึงร้อยละ 76
● แผนงานป้องกันและแก้ไขปัญหา เอชไอ			
5. ประชาชนมีความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลและข่าวสารด้านการป้องกันการติดเชื้อเอชไอ	ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 75	กพร. 6 BSC 4	จากผลสำรวจของ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 พบอัตราความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการป้องกันการติดเชื้อเอชไออยู่ในระดับสูง ร้อยละ 80
6. องค์กรภาครัฐ/เอกชน/ชุมชนสามารถบริหารจัดการงานแก้ไขปัญหาเอชไอได้อย่างมีประสิทธิภาพ	≥ ร้อยละ 75	BSC 3	สคร. 10. ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลสรุปประสิทธิภาพขององค์กรเอกชนได้สูงถึงร้อยละ 91
7. จำนวนงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในวารสารที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ	1 เรื่อง	BSC 1	- ยังไม่มีรายงานว่ามีผลการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรือผลงานวิชาการ
8. โครงการวิจัยและการเฝ้าระวังด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาเอชไอที่ดำเนินการสำเร็จตามวัตถุประสงค์	≥ ร้อยละ 75	-	- การวิจัยและเฝ้าระวังด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาเอชไอกำหนดเป้าหมายที่จะดำเนินการไว้ 6 เรื่อง ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการแล้วทั้ง 6 เรื่อง ยังไม่แล้วเสร็จ

สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดของ สำนักงานประมาณ SDA เชิงเวลา

สคร.10 ได้คัดเลือกโครงการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ที่หน่วยงานในสังกัด ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ 2547 เพื่อติดตามผลเชิงเวลาและรายงานผลสัมฤทธิ์ในการนำผลงานวิจัยไปถ่ายทอดและประยุกต์ใช้เป็นตัวแบบ/แนวทาง/นวัตกรรมในการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคในพื้นที่ต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในตัวชี้วัด กพร. และ BSC จำนวน 7 โครงการ งบประมาณ

0.287 ล้านบาท ขณะนี้ ในส่วน ของ สคร.10 ได้ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน 7 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100 ของเป้าหมาย

ส่วนที่ 4 สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ ตามข้อตกลงเป้าหมายการให้บริการของกระทรวงสาธารณสุข (PSA) ที่กรมควบคุมโรค โดย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 รับผิดชอบ จำนวน 14 ตัวชี้วัด ปรากฏผลตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการดำเนินงานตามเป้าหมายการให้บริการของกรมควบคุมโรค ในพื้นที่รับผิดชอบ สคร.10 ปี 47

ตัวชี้วัดตามเป้าหมายการให้บริการของกรม	ผลงานของ สคร.10 ไม่มีรายงาน ระดับสำนัก
1. ผู้ติดเชื้อเอชไอวีใหม่ (ไม่เกิน 19,000 คน)	ร้อยละ 1.6
2. อัตราการติดเชื้อเอชไอวีในหญิงตั้งครรภ์ (ให้เหลือไม่เกินร้อยละ 1.2)	ร้อยละ 0.4
3. อัตราการติดเชื้อเอชไอวีในชายไทยก่อนเข้าเป็นทหารกองประจำการ (ให้เหลือไม่เกินร้อยละ 0.5)	ร้อยละ 7.4 (มีค.46)
4.. อัตราการแพร่เชื้อเอชไอวีจากแม่สู่ลูกลดลง (ไม่เกินร้อยละ 3)	ร้อยละ 27..2
5.. อัตราการใช้ถุงยางอนามัยนอกสถานบริการ (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50)	ผลเฝ้าระวังพฤติกรรมเสี่ยง 46
6. ขยายโอกาสการดูแลรักษาผู้ป่วยเอดส์ด้วยยาต้านไวรัสเอดส์ (50,000 ราย)	8430 ราย (131 %)
7. อัตราป่วยโรคไขเลือดออก (ให้เหลือไม่เกิน 50/แสน ปชก.)	44.1 / แสน ปชก.
8. อัตราป่วยตายโรคไขเลือดออก (ไม่เกินร้อยละ 0.15)	ร้อยละ 0.13
9. อัตราตายจากอุบัติเหตุการขนส่งทางบก (ให้เหลือไม่เกิน 19.5 /แสน ปชก.)	16.3 /แสน ปชก.
10. ลดอัตราตายด้วยโรคหัวใจ หลอดเลือด (ให้เหลือไม่เกิน 53.2/แสน ปชก.)	180 / แสน ปชก
11. อัตราป่วยในระยะแพร่เชื้อวัณโรค (ไม่เกินร้อยละ 70 ต่อแสนประชากร)	37.8/แสน ปชก
12. อัตราเสมหะปราศจากเชื้อเมื่อสิ้นสุดระยะเข้มข้นการรักษาวัณโรค (ร้อยละ 80)	ร้อยละ 73.9
13. ความสำเร็จของการรักษาวัณโรค (ร้อยละ 85)	ร้อยละ 68
14. อัตราการขาดยารักษาวัณโรค (น้อยกว่าร้อยละ 5)	ร้อยละ 5.5

จะเห็นได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามนโยบายและเป้าหมายการให้บริการของกรมควบคุมโรค (PSA) ตามตัวชี้วัดทั้งหมด 14 ตัว ที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 ต้องรับผิดชอบ ซึ่ง เกี่ยวข้องกับโรคตามนโยบาย คือ โรคเอดส์ วัณโรค โรคไขเลือดออก และโรคไม่ติดต่อ (โรคหัวใจและหลอดเลือด อุบัติเหตุ อุบัติภัย) พบว่า สามารถดำเนินการลดโรคได้ ตามเป้าหมาย 2 โรค คือ โรคไขเลือดออก วัณโรค และอุบัติเหตุจากการขนส่ง ส่วนตัวชี้วัดด้านกระบวนการมี ผ่านตามเป้าหมาย 1 ตัวชี้วัด คือ การขยายโอกาสการดูแลรักษาด้วยยาต้านไวรัส

วิจารณ์

จากการประมวลผลสัมฤทธิ์ของงานเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคตามแนวทางแบบสมดุลย์ ของ สคร. 10 ได้แสดงให้เห็นชัดเจนว่าหากมีกระบวนการดำเนินงานภายในที่ดี ซึ่ง สคร. 10 สามารถดำเนินการได้ดี ก็จะส่งผลที่ดีต่อลูกค้า คือ ลูกค้ามี ความพึงพอใจ โดยมีระดับคะแนนของความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 84.3⁽⁷⁾ แต่มีข้อสังเกตว่า สคร. 10ได้ตั้ง เป้าหมายตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริงหรือไม่ เนื่องจากฐานข้อมูลเดิม ยังไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตาม คะแนนของลูกค้าระดับประชาชนและผู้กำหนดนโยบาย ยังคงต้องพัฒนาต่อไป

จากเป้าหมายเดิมที่ตั้งไว้ เนื่องจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ยังคงอยู่ในระดับที่ต่ำ ซึ่งก็สอดคล้องกับคะแนนของมิติด้านการเรียนรู้และพัฒนาที่ยังคงต่ำเช่นกัน โดยมีคะแนนสูงเพียงร้อยละ 62.5 และน่าจะสอดคล้องกับสถานการณ์ตามความเป็นจริงว่า การบริหารจัดการคุณภาพงานวิจัยของ สคร.10 นั้นถือเป็นเรื่องใหญ่มาก ต้องมีความพร้อมของบุคลากรในทุกหน่วยของ สคร.10 ที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านศักยภาพการเป็นนักวิจัย การบริหารโครงการวิจัย การเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในกลุ่มโรคต่าง ๆ หรือภาษาต่างประเทศ การประสานเครือข่ายการวิจัย ด้วยเหตุนี้ระบบการบริหารคุณภาพงานวิจัยจึงน่าจะต้องใช้เวลามากขึ้น หนึ่งในการพัฒนาระบบของตัวมันเอง และน่าจะถือเป็นโอกาสปรับปรุงในปีต่อไป ที่จะต้องกำหนดเป้าหมายการพัฒนารอบเวลาให้ชัดเจนและดำเนินการตามกรอบที่กำหนด อันจะนำไปสู่เป้าหมายของตัวชี้วัดนี้ ซึ่งจะส่งผลถึงการที่จะสร้างให้องค์กรเป็นผู้นำด้านวิชาการในพื้นที่เขต 10 ได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

อย่างไรก็ตาม ยังมีอีก 1 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงินที่เป็นตัวแปรสำคัญต่อการดำเนินงานของมุมมองอื่น ๆ อีก 3 มุมมอง และมีตัวชี้วัด ที่อาจจะไม่สะท้อนให้เห็นถึงสภาพปัญหาที่ต้องการการพัฒนาการแก้ไขต่อไป คือ ตัวชี้วัดไม่ได้อยู่ภายใต้หลักการของ KRA (Key Result base) ดังกรณีตัวชี้วัดที่ 18 ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้ โดยเฉพาะงบประมาณ ค่าจ้างชั่วคราว ซึ่ง หน่วยงานสามารถประหยัดได้ตามเป้าหมายในระดับ 3 คะแนน แต่หน่วยงานไม่สามารถนำงบประมาณที่ประหยัดได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนามิติอื่น หรือมิติเดียวกัน โดยเฉพาะใน ตัวชี้วัดที่ 19 ที่ต้องการนำไปพัฒนาหรือเพิ่มผลผลิต จึงไม่น่าจะเป็นตัวชี้วัดที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาให้สามารถทำเป้าหมายให้ได้คะแนนสูงขึ้น

ในส่วนของการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาระบบราชการของสคร. 10 ตามที่กรมควบคุมโรคกำหนดตัวชี้วัดให้นั้น สามารถตอบได้ว่า สคร. 10 ประสบความสำเร็จของการดำเนินงานตามพันธกิจ โดยมี

ประสิทธิผลถึง ร้อยละ 91.4 ส่วนด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดี แต่ยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ กล่าวคือ ควรมีการพัฒนาศักยภาพด้านการถ่ายทอดการเป็นวิทยากรของนักวิชาการให้ครอบคลุมมากขึ้น เพื่อสามารถถ่ายทอดความรู้ให้ขยายเป็นวงกว้างได้มากขึ้นจากเดิมในปี 2546 ที่สามารถทำได้เพียงร้อยละ 61⁽⁸⁾ เช่นเดียวกันกับในด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งผลคะแนนอยู่ในระดับที่ดี เช่นกัน คือ ร้อยละ 80 แต่ยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ และจุดอ่อนยังคงเป็นเรื่องของการกำหนดเป้าหมายขององค์กร และการถ่ายทอดเป้าหมาย ซึ่งต้องชัดเจนในภาพรวมขององค์กร ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดของกลุ่มตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับท้าทาย จะพบว่า ทาง กพร. จะให้ความสำคัญใน มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจค่อนข้างมาก โดยมีคะแนนรวมถึง ร้อยละ 70 โดยเฉพาะการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ซึ่งมีคะแนนมากคิดเป็น ร้อยละ 50 ดังนั้น สคร. 10 จึงควรให้ความสำคัญกับการจัดทำกิจกรรมให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์

สำหรับ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสำเร็จของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ พบว่า กพร. ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อประชาชนเป็นหลัก รองลงมา เป็นผลต่อหน่วยงาน ลูกค้า ข้อสังเกตคือ กพร. จะให้ความสำคัญต่อกระบวนการภายในน้อย แม้ว่า กรมควบคุมโรค จะเป็นกรมวิชาการซึ่งการดำเนินงานอาจไม่ได้มีผลต่อประชาชนโดยตรงก็ตาม

ในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามนโยบายและเป้าหมายการให้บริการของกรมควบคุมโรค ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของโรคไม่ติดต่อที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย เนื่องจากเป็นโรคที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของประชาชน ส่วนเรื่อง อุบัติเหตุและอุบัติภัยนั้น จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้สะท้อนให้เห็นชัดเจนว่า เมื่อมีการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มแข็งขึ้น ก็จะส่งผลกระทบต่ออัตราการบาดเจ็บและเสียชีวิตของประชาชนได้

ข้อเสนอแนะ

1. สคร.10 ควรให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ของกรมฯโดยจัดทำกิจกรรมให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ 10 ให้มีความสำคัญว่าการดำเนินงานจะส่งผลประโยชน์ต่อประชาชนได้อย่างไร

2. ด้านการพัฒนาองค์กร

2.1 ควรมีการพัฒนาศักยภาพด้านการถ่ายทอดการเป็นวิทยากรของนักวิชาการของสคร.10 เพื่อสามารถถ่ายทอดความรู้ให้ได้มากขึ้น

2.2. ควรสนับสนุนให้นักวิชาการของสคร.10 มีการวิจัยหรือสร้างเครือข่ายวิจัยหรือองค์ความรู้ใหม่โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการพัฒนาคู่มือการดำเนินงานในเรื่องที่เป็นปัญหาของพื้นที่ โดยมีเกณฑ์ประเมินที่ประสิทธิภาพซึ่งจะมีผลต่อประชาชนในการป้องกันควบคุมโรคมิให้แพร่ระบาด

3. ให้มีการพัฒนาตัวชี้วัดในมุมมองด้านการเงิน เพื่อให้เกิดการพัฒนาการดำเนินงานในมุมมองด้านอื่นควบคู่กันไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. พัฒนาระบบการสื่อสารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ส่วนเรื่องอุบัติเหตุและอุบัติภัย ควรเน้นการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มแข็ง ร่วมกับการประสานเครือข่ายด้านข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ นายแพทย์ทรงวุฒิ หุตมัย ที่ได้ผลักดันให้เกิดการประเมินผลแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามแนวทาง Balance Scorecard เพื่อใช้ในการพัฒนาองค์กร และขอขอบคุณนักวิชาการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 ทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. มติคณะรัฐมนตรี. แผนปฏิบัติการตามมาตรการปรับภาคราชการในสภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ. 30 ธันวาคม, 2546.

2. อรรถชัย บุรกรรมโกวิท. การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2546 และเทคนิคการติดตามและประเมินผลตามระบบ SPBB. เอกสารโครงการประชุมทางวิชาการ ประจำปี ครั้งที่ 5 จัดโดยสถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ, 2545.

3. คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550), 2546. สำนักตรวจและประเมินผลกระทรวงสาธารณสุข. คู่มือการประเมินผลภายใต้ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ กระทรวงสาธารณสุข ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545 - 2549). เมษายน; 2546.

4. กรมควบคุมโรคติดต่อ.ดัชนีชี้วัดการประเมินผลการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพตามแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ.2545 - 2549). กรุงเทพมหานคร.

5. สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและภาควิชาบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหิดล . เอกสารรายงานการประเมินผลสัมฤทธิ์ของ งานเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรค ตามแนวทางการประเมินแบบสมดุลย์ของกรมควบคุมโรค ปี 2547

6. Kaplan, R. and Norton, D. The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. Boston: The President and Fellows of Harvard College, 1996., Miller, A and Dess, G.Strategic Management. New York: McGraw-Hill,, Inc., 1996

7. กลุ่มส่งเสริมสนับสนุนวิชาการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10. เอกสารรายงานสรุปผลงานตามตัวชี้วัด Balance Scorecard ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 ปี 2547

8. กลุ่มส่งเสริมสนับสนุนวิชาการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10. เอกสาร แผนกลยุทธ์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 ปี 2546, 2547

ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ	เป้าหมาย ปี 2547	ตรงกับ ตัวชี้วัดตาม กพร./BSC	ผลการดำเนินงาน/ความก้าวหน้าของการดำเนินงาน
● แผนงานบริการสุขภาพ			
1. จำนวนผลงานวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ใน วารสารที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติ (ภายใน 2 ปี)	7 เรื่อง	BSC 1	- มีการดำเนินการเผยแพร่ผลงานวิชาการโดยการตีพิมพ์ในวารสารที่มีการยอมรับในระดับชาติไปแล้วจำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14 ของเป้าหมาย
2. หน่วยงานป้องกันควบคุมโรคมีความพึงพอใจต่อคุณภาพขององค์ความรู้และเทคโนโลยี	> ร้อยละ 75	-	- ได้จัดทำแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของหน่วยงานป้องกัน ควบคุมโรคต่อคุณภาพองค์ความรู้ของ สคร.10 จำนวน 400 ชุด ได้รับตอบ 387 ชุด พบว่าหน่วยงานลูกคามีความพึงพอใจต่อคุณภาพขององค์ความรู้และเทคโนโลยีระดับปานกลาง คือ ได้คะแนน 7.04 จาก คะแนนเต็ม 10
3. ประชาชนที่ได้รับความรู้/ทัศนคติที่ดีด้านข้อมูลข่าวสารการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ	≥ ร้อยละ 75	กพร. 6 BSC 4	- ผลการสำรวจจากแบบสอบถามที่สำนักงาน ป้องกัน ควบคุมโรคที่ 10 จัดทำเป็นเครื่องมือ พอบัตราเฉลี่ย การรับรู้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรค ร้อยละ 65.9 และพบว่า การรับรู้ข่าวสารเรื่องวันโรค ความดันโลหิตสูง เบาหวาน พบว่ามีระดับการรับรู้ที่ต่ำ (ร้อยละ 53-56)
4. ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการรับบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรค ภัยสุขภาพและการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค	> ร้อยละ 75	กพร. 18 BSC 5	- ได้จัดทำแบบสอบถามเรื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการได้รับการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากหน่วยงานของ สคร.10 สูงถึงร้อยละ 76
● แผนงานป้องกันและแก้ไขปัญหา เอชส์			
5. ประชาชนมีความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลและข่าวสารด้านการป้องกันการติดเชื้อเอชส์	ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 75	กพร. 6 BSC 4	จากผลสำรวจของ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 พบ อัตราความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการป้องกันการติดเชื้อเอชส์อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 80
6. องค์กรภาครัฐ/เอกชน/ชุมชนสามารถบริหารจัดการงานแก้ไขปัญหาเอชส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	≥ ร้อยละ 75	BSC 3	สคร. 10. ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลสรุปประสิทธิภาพขององค์กรเอกชนได้สูงถึงร้อยละ 91
7. จำนวนงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในวารสารที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ	1 เรื่อง	BSC 1	- ยังไม่มีรายงานว่ามีผลการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรือผลงานวิชาการ
8. โครงการวิจัยและการเฝ้าระวังด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาเอชส์ที่ดำเนินการสำเร็จตามวัตถุประสงค์	≥ ร้อยละ 75	-	- การวิจัยและเฝ้าระวังด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาเอชส์กำหนดเป้าหมายที่จะดำเนินการไว้ 6 เรื่อง ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการแล้วทั้ง 6 เรื่อง ยังไม่แล้วเสร็จ