

การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ
: กรณีศึกษาสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา

A study of the performance appraisal system of government agencies
: Case Study of Rattaphum District Public Health Office, Songkhla Province

ประเชิญ โนรดี*

Prachern Noradee*

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา

Rattaphum District Public Health Office, Songkhla Province

(Received: October 14, 2021; Revised: December 29, 2021; Accepted: December 29, 2021)

บทคัดย่อ

การศึกษาใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย บุคลากรสาธารณสุข จำนวน 88 คน ได้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน กลุ่มผู้บริหารผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 11 คน และผู้ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 76 คน เครื่องมือการวิจัย แบ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด การหาคุณภาพเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Cronbach เท่ากับ 0.881 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพตามกรอบแนวคิดและข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรสาธารณสุขในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นว่า ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของ ก.พ.ร. และกลยุทธ์ขององค์กร บุคลากรมีความเชื่อมั่นและยอมรับในผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำหรับการสำรวจความรู้ความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ($M = 9.80, SD = 1.87$) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในระบบการประเมินผลในระดับมาก ($M = 3.98, SD = 0.75$) มีการนำผลในการประเมินผลการปฏิบัติงานไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรในระดับมาก ($M = 4.05, SD = 0.69$) ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การยอมรับในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความรู้และความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้พัฒนาบุคลากรและองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .130, r = .120$, และ $r = .120, p < .05$ ตามลำดับ) ดังนั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตภูมิ ควรยึดถือ

ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของ ก.พ.ร. และกลยุทธ์ขององค์กรและควรมีวิธีสื่อสาร ขั้นตอน และการติดตามผล ตรวจสอบประสิทธิภาพในการประเมินต่อไป

คำสำคัญ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน, บุคลากรสาธารณสุข, การรับรู้

* ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding author: prachern.n@gmail.com Tel. 0819699169

Abstract

This mixed methods research was aimed to study the performance appraisal system of public health personnel in the Rattaphum District Public Health Office, Songkhla Province. There were 88 samples, the performance appraisal system admin, 11 executives giving performance evaluation and 76 staffs/employees receiving performance evaluation. Research tools using for qualitative and quantitative researches were a structured interview questionnaire and a questionnaire developed by a researcher, respectively. Content validation of tools were confirmed by three experts. The reliability was tested using Cronbach's alpha coefficient, obtaining a value of .881. The qualitative data was analyzed based on the conceptual framework, and the quantitative data was analyzed using descriptive statistics.

The results of the study revealed as follows: 1) in terms of perception regarding the performance appraisal system for personnel of the Rattaphum District Public Health Office, Songkhla Province, were found that the system was effective in accordance with the criteria of the Office of the Public Sector Development Commission, and the organization's strategies, 2) the employees trusted, and accepted results of performance appraisals that were in accordance with the assessment of morality and transparency of the public organization's operation under jurisdiction of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. Most of personnel had knowledge and understanding about the performance appraisal system at a high level ($M = 9.80$, $SD = 1.87$). Their confidence and acceptance in the evaluation system was at a high level ($M = 3.98$, $SD = 0.75$). In terms of applying the results of performance appraisals to personnel development was at a high level ($M = 4.05$, $SD = 0.69$) as well, 3) knowledge and understanding about the performance appraisal system was significantly correlated with the confidence of the performance appraisal system, the acceptance of the performance appraisal system, and the application of the evaluation's results to improve personnel's performance and organization ($r = .130$, $r = .120$, and $r = .120$, $p < .05$, respectively). So that the Rattaphum District Public Health Office should adhere to the effective performance appraisal system in accordance with the criteria of the Office of the Public Sector

Development Commission and the organization's strategies as well as setting methods for communication, procedures, monitoring, and checking the efficiency of further performance appraisals.

Keywords: performance appraisal system, public health personnel, perception

บทนำ

การประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ใช้เพื่อวัดผลการทำงาน ประเมินพฤติกรรม ความสามารถของบุคลากรและใช้พิจารณาถึงผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวมได้ นอกจากนี้ยังเป็นระบบที่การทำงานเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น ๆ ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการองค์การ เช่นการวางแผนกลยุทธ์ การกำหนดตัวชี้วัด การกำหนดผลงานที่คาดหวัง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และการปรับขึ้นเงินเดือน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน หากเป็นหน่วยงานราชการจะมีหลักการ และกฎเกณฑ์ที่มาจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ที่เป็นผู้กำหนด และควบคุมหลักเกณฑ์การประเมินผลงานของข้าราชการ ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐปัจจุบันคือ ระบบการประเมินผลที่ล้าสมัย ตามที่ฐานิตา แจ่มชัด (2563) กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการว่ามาจากผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำไปตามหลักเกณฑ์โดยไม่ได้มีความเข้าใจในระบบ และผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานและผู้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานยังคงยึดติดกับระบบการประเมินเดิม ซึ่งไม่สามารถตอบสนองต่อการวางแผนกลยุทธ์ ระบบการทำงานในองค์กร ลักษณะการปฏิบัติงานในองค์กรรูปแบบใหม่ และการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์จริงเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และพัฒนาการบริหารองค์กรในภาพรวม ปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานนี้เกิดจากการไม่พัฒนา หรือปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับระบบงานด้านอื่นในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในยุคปัจจุบัน เมื่อเป็นเช่นนี้ผู้บริหาร และบุคลากรในองค์กรจะเชื่อมั่น และยอมรับในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างไร (ฐานิตา แจ่มชัด, 2563)

ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาการขึ้นเงินเดือน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาพัฒนา และเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง แต่งตั้ง โอน และย้าย โดยมีการประเมิน 2 ครั้งใน 1 ปี ผู้ศึกษา พบว่าเมื่อมีการแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงาน บุคลากรส่วนใหญ่มักลงนามรับทราบผลการประเมินโดยไม่ได้อ่านข้อความ หรือสนใจหัวข้อการประเมินเป็นสำคัญแต่ก็ให้ความสนใจเรื่องผลคะแนนรวมว่าได้เท่าไร และได้เลื่อนขึ้นเงินเดือนขึ้นในปีนั้น ๆ เป็นร้อยละเท่าไร ทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องผลคะแนนเพราะจะสะท้อนถึงระดับการขึ้นเงินเดือนมากกว่าการนำผลการประเมินนั้นมาวิเคราะห์ พิจารณาว่าเป็นจริงตามที่ผู้บังคับบัญชา และคณะกรรมการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานประเมินหรือไม่ ในขณะที่การใช้ผลการประเมินเพื่อพิจารณาการขึ้นเงินเดือนเป็นเพียงวัตถุประสงค์หนึ่งในหลายข้อของวัตถุประสงค์ทั้งหมด วัตถุประสงค์ข้ออื่น ๆ คือ ใช้พิจารณาพัฒนาบุคลากร และเพื่อเลื่อนตำแหน่ง แต่งตั้ง โอน ย้าย นั้นหากนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาใช้จะเป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถืออยู่หรือไม่ อย่างไร ดังนั้น ผู้ศึกษามีความสนใจว่า

ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์กรมีมาตรฐานประสิทธิภาพ ความทันสมัยความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด และมีความสัมพันธ์กับระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างไร หากนำมาเทียบเคียงกับหลักเกณฑ์ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และศึกษาจากการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรในสังกัด

วัตถุประสงค์วิจัย

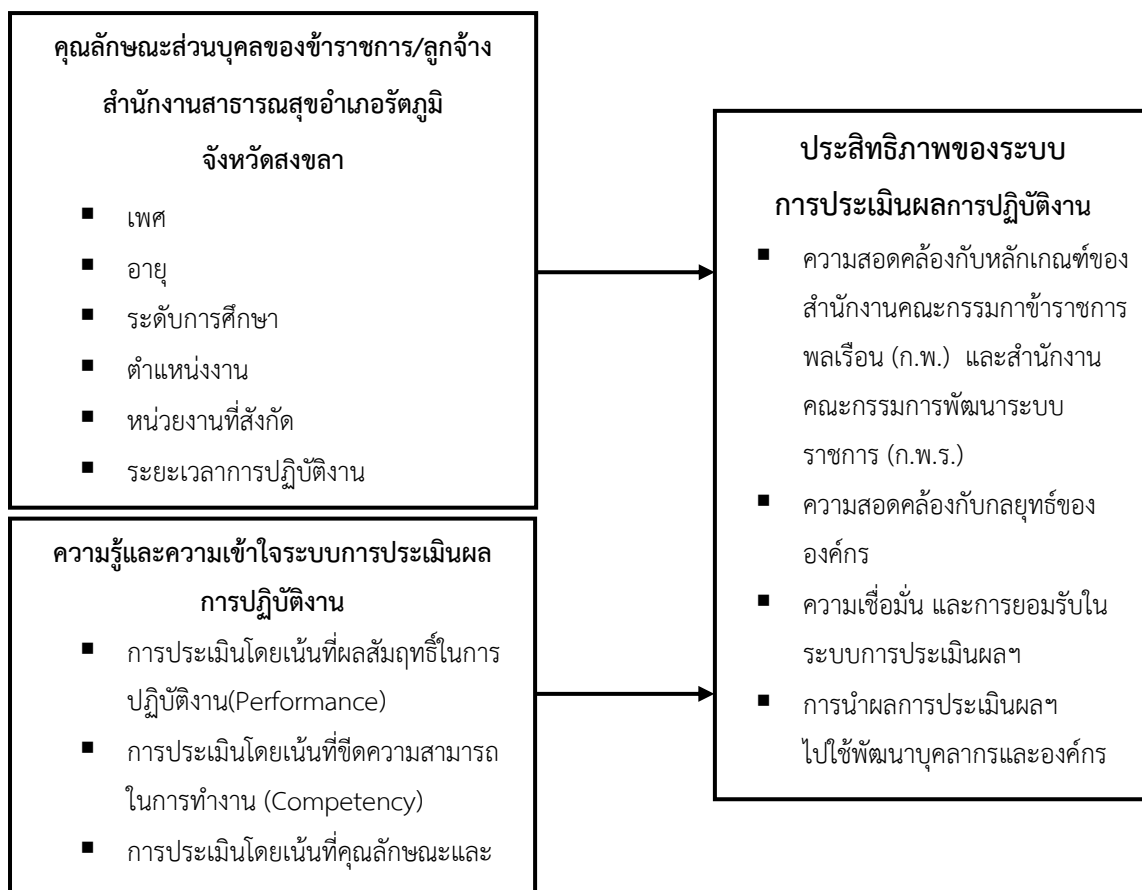
1. เพื่อศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ และลูกจ้างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ
2. เพื่อศึกษาการรับรู้และความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินผลและผู้รับการประเมินผล
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการ และลูกจ้างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ

สมมติฐาน

- 1 บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา มีความรู้และความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับมาก
- 2 บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา มีความเชื่อมั่นและยอมรับในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับมาก
- 3 ผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ถูกนำไปใช้พัฒนาบุคลากรและองค์กรในระดับมาก
- 4 บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา มีความรู้ความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่น การยอมรับ และการนำผลการประเมินไปใช้พัฒนาบุคลากรและองค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดในการประเมินประสิทธิภาพของระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ของ ก.พ. และ ก.พ.ร. ได้แก่ ความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ความสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรความเชื่อมั่น และการยอมรับในระบบการประเมินผล และการนำผลการประเมินผลไปใช้พัฒนาบุคลากร และองค์กร มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ครึ่งนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology) โดยหาข้อมูลเชิงคุณภาพ (Quantity Research) และข้อมูลเชิงปริมาณ (Qualitative Methodology)

ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน
- 2 กลุ่มผู้บริหาร ผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน คือผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 11 คน
- 3 กลุ่มบุคลากร ผู้ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 76 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกวิธีการศึกษาด้วยวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมประเด็นรอบด้านสำหรับการศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ กรณีศึกษาสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัษฎา จังหวัดสงขลา ดังนี้

- 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) มีแนวคำถามสัมภาษณ์เป็นเค้าโครงของหัวข้อการสนทนาไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ วิธีการออกแบบ และแนวคิดของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ โดยมีประเด็นในการสัมภาษณ์แบ่งตามผู้ถูกสัมภาษณ์ ดังนี้

ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ใช้ประเด็นคำถาม ดังนี้

- (1) หลักเกณฑ์ในการออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา เป็นอย่างไร สาเหตุที่ใช้หลักเกณฑ์นี้ (สัดส่วนของ Performance และ Competency) เพราะอะไร
- (2) ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา มีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) หรือไม่ อย่างไร
- (3) ระบบการประเมินผลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรอย่างไร
- (4) มีหลักการอะไรที่ใช้ประกันความถูกต้อง และสร้างความน่าเชื่อถือของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ข้าราชการและลูกจ้างมีความเชื่อมั่นและการยอมรับในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน
- (5) มีการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้ในองค์กรอย่างไรบ้าง
- (6) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา เป็นอย่างไร
- (7) แนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ในอนาคตเป็นอย่างไร

ผู้บริหารที่ใช้งานระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ใช้ประเด็นคำถาม ดังนี้

- (1) ผู้บริหารรับทราบ และเข้าใจหลักเกณฑ์ของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา หรือไม่ เช่น สัดส่วนในการประเมินผลจาก Performance และ Competency และมีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอย่างไร
- (2) ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา มีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) หรือไม่ อย่างไร
- (3) ระบบการประเมินผลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรอย่างไร
- (4) ผู้บริหารมีความเชื่อมั่นและยอมรับในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมากน้อยเพียงใด เพราะอะไร
- (5) มีการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้ในองค์กรอย่างไรบ้าง
- (6) ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ในปัจจุบันมีปัญหา และอุปสรรคอย่างไรบ้าง
- (7) ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนานำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในอนาคต

2. การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยการประยุกต์ใช้แบบสอบถามของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการประเมินผล การปฏิบัติงาน และความคิดเห็น

จากการสัมภาษณ์ข้าราชการและลูกจ้างเกี่ยวกับระบบการประเมินผล การปฏิบัติงาน ใช้เพื่อหาคำตอบ จากกลุ่มประชากร โดยคำถามในแบบสอบถามแบ่ง ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และหน่วยงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการวัดระดับความรู้และความเข้าใจในระบบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัษฎา เพื่อเก็บข้อมูลด้านการรับรู้และความเข้าใจใน ระบบการประเมินผล จำนวน 15 ข้อ แบ่งตามเนื้อหาของกรอบในการประเมินผลการปฏิบัติงานใน จำนวนข้อที่เท่ากัน ได้แก่ ข้อ 1-5 หัวข้อ Performance ข้อ 6-10 หัวข้อ Competency และข้อ 11-15 หัวข้อ Trait and Behavior โดยมีคำตอบ จำนวน 2 ค่า กำหนดค่าเป็น ตอบถูกได้ 1 คะแนน และตอบผิดได้ 0 คะแนน และมีเกณฑ์การให้คะแนน 3 ระดับ คือ ระดับน้อย (คะแนน 1-5) ระดับปานกลาง (คะแนน 6-10) และระดับมาก (คะแนน 11-15) ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนระดับความรู้ความเข้าใจในระบบการประเมินผล การปฏิบัติงาน

ระดับความรู้ความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ส่วนที่ 2)	ระดับคะแนน
มีความรู้ความเข้าใจระดับน้อย	1-5
มีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง	6-10
มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก	11-15

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและการยอมรับในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการนำผลการประเมินไปใช้พัฒนาบุคลากรและองค์กร เพื่อเก็บข้อมูลด้านความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือของระบบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการนำผลการปฏิบัติงานไปใช้พัฒนาบุคลากรและองค์กร จำนวน 15 ข้อ แบ่งตามเนื้อหาของกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้แก่ ข้อ 1-5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการ ประเมินผล ข้อ 6-10 เป็นคำถาม เกี่ยวกับการยอมรับในระบบการประเมินผล และข้อ 11-15 เป็นคำถาม เกี่ยวกับการนำระบบ การประเมินผลไปใช้พัฒนาบุคลากรและองค์กร โดยมีคำตอบจำนวน 5 ระดับ ตามเกณฑ์การใช้ มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผล การปฏิบัติงาน

ระดับความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน (ส่วนที่ 3)	ระดับคะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่แน่ใจ	3
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

การจัดระดับคะแนนตามข้อคำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 3 ใช้การคำนวณ ความกว้างของ
 อันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ระดับคะแนนสูงสุด} - \text{ระดับคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33\end{aligned}$$

ดังนั้นจึงมีเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามส่วนที่ 3

ระดับความเชื่อมั่น และการยอมรับระบบการประเมินผล และการนำผลการประเมินไปใช้	คะแนนเฉลี่ย
มีความเชื่อมั่น การยอมรับ และการนำผลการประเมินฯ ไปใช้ในระดับน้อย	1.00 – 2.33
มีความเชื่อมั่น การยอมรับ และการนำผลการประเมินฯ ไปใช้ในระดับปานกลาง	2.34 – 3.66
มีความเชื่อมั่น การยอมรับ และการนำผลการประเมินฯ ไปใช้ในระดับมาก	3.67 – 5.00

สรุปประเด็นคำถามที่ใช้หาข้อมูลตามกรอบแนวคิดในการศึกษาตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงประเด็นคำถามตามคำถามวิจัย และกรอบแนวคิดในการศึกษา กลุ่มประชากร และวิธีการเก็บข้อมูล

ประเด็นคำถามจากกรอบแนวคิด ในการศึกษา	กลุ่มประชากร	วิธีการเก็บ ข้อมูล
1. การรับรู้และความเข้าใจระบบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน - Performance - Competency - Trait and Behavior	ข้าราชการและลูกจ้าง ในสังกัดสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา - ผู้บริหารที่ใช้งานระบบการประเมินผล การปฏิบัติงาน	- แบบสอบถาม - การสัมภาษณ์
2. ความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ ของ ก.พ.ร.	- ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ การ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ฝ่ายทรัพยากร มนุษย์ - ผู้บริหารที่ใช้งานระบบ การประเมินผล การปฏิบัติงาน	- การสัมภาษณ์
2. ความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ ของ ก.พ.ร.	- ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ การ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ฝ่ายทรัพยากร มนุษย์ - ผู้บริหารที่ใช้งานระบบ การประเมินผล การปฏิบัติงาน	- การสัมภาษณ์

ประเด็นคำถามจากกรอบแนวคิด ในการศึกษา	กลุ่มประชากร	วิธีการเก็บ ข้อมูล
3. ความสอดคล้องกับกลยุทธ์ของ องค์กร	- ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ การ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ฝ่ายทรัพยากร มนุษย์ - ผู้บริหารที่ใช้งานระบบ การประเมินผล การปฏิบัติงาน	- การสัมภาษณ์
4. ความเชื่อมั่นและการยอมรับใน ระบบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน	- ข้าราชการและลูกจ้าง ในสังกัดสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอรัษฎา จังหวัดสงขลา - ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ การ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ฝ่ายทรัพยากร มนุษย์ - ผู้บริหารที่ใช้งานระบบ การประเมินผล การปฏิบัติงาน	- แบบสอบถาม - การสัมภาษณ์
5. การนำผลการประเมินไปใช้ พัฒนา บุคลากร และองค์กร	- ข้าราชการและลูกจ้าง ในสังกัดสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอรัษฎา จังหวัดสงขลา - ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ การ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ฝ่ายทรัพยากร มนุษย์ - ผู้บริหารที่ใช้งานระบบ การประเมินผล การปฏิบัติงาน	- แบบสอบถาม - การสัมภาษณ์

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมากำหนดเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าและสร้างนิยามศัพท์เฉพาะและนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย

- นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย
- การหาคุณภาพเครื่องมือโดยการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม หรือดัชนีความสอดคล้องโดยหาค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสงขลา หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์ สสจ. สงขลา และผู้รับผิดชอบการประเมินผลการดำเนินงานของสสจ.สงขลา เพื่อหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์และเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) และนำข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป มาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มประชากรจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ของ ความเชื่อมั่นด้วยสูตรของ Cronbach โดยค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.881

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้ว มาแก้ไขปรับปรุง แล้วนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่งในเขตอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา

2. ผู้วิจัยขอความร่วมมือบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่งในเขตอำเภอรัตนภูมิ เพื่อนำให้สัมภาษณ์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ วันที่ 1-31 มกราคม 2564 และเก็บรวบรวมแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาพิจารณาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 76 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ ร้อยละ นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

2. ข้อมูลความรู้และความเข้าใจระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินโดยเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Performance) การประเมินโดยเน้นที่ขีดความสามารถในการทำงาน (Competency) การประเมินโดยเน้นที่คุณลักษณะและพฤติกรรม (Trait and Behavior)

3. ข้อมูลประสิทธิภาพของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ความสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร ความเชื่อมั่น และการยอมรับในระบบการประเมินผลฯ การนำผลการประเมินผลฯ ไปใช้พัฒนาบุคลากรและองค์กร

4. หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

จริยธรรมวิจัย/การพิทักษ์สิทธิกลุ่มประชากร

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา กระทรวงสาธารณสุข ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาการศึกษาวิจัยในคน ระดับจังหวัด วันที่ 15 ธันวาคม 2564 หมายเลขรับรอง 9/64

ผลการวิจัย

ตารางที่ 5 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (N= 76)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	9	11.80
หญิง	67	88.20
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	22	28.95
31 – 40 ปี	24	31.57
41 – 50 ปี	19	25.00
51 ปี ขึ้นไป	11	14.48
$\bar{x}$ = 38.21, S.D. = 9.37, Min = 23, Max = 58		
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	13.20
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	64	84.20
ปริญญาโท ปริญญาเอก	2	2.60
4. หน่วยงาน		
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	6	7.90
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	70	92.10
6. ระดับตำแหน่ง		
ทั่วไป	15	19.74
ปฏิบัติงาน	18	23.69
ชำนาญงาน	8	10.52
ปฏิบัติการ	8	10.52
ชำนาญการ	27	35.53
7. ระยะเวลาปฏิบัติงาน		
1 – 5 ปี	12	15.78
6 – 10 ปี	21	27.63
11 – 15 ปี	14	18.42
16 – 20 ปี	11	14.48
21 – 25 ปี	4	5.26
26 – 30 ปี	6	7.90
30 ปีขึ้นไป	8	10.53

กลุ่มประชากรจำนวน 76 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 88.20 และเพศชาย ร้อยละ 11.80 ด้านกลุ่มอายุ กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 31.57 รองลงมา มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ร้อยละ 28.95 ด้านระดับการศึกษา กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ร้อยละ 84.20 รองลงมา การศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 84.20 ด้านหน่วยงาน กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ร้อยละ 92.10 รองลงมา ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ร้อยละ 7.90 ด้านตำแหน่งงาน กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุข ร้อยละ 34.21 รองลงมา ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขจำนวน ร้อยละ 25.00 ด้านระดับตำแหน่งกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานระดับชำนาญการ ร้อยละ 35.53 รองลงมา มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน ร้อยละ 23.69 และด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี ร้อยละ 27.63 รองลงมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11-15 ปี ร้อยละ 18.42

ตารางที่ 6 แสดงระดับคะแนน และค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของประชากร

ระดับความรู้	จำนวน (คน) (N = 76)	ร้อยละ
มีความรู้ความเข้าใจระดับสูง (11 – 15 คะแนน)	34	44.80
มีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง (6 – 10 คะแนน)	40	53.20
มีความรู้ความเข้าใจระดับน้อย (1 – 5 คะแนน)	2	3.00

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 53.20 มีความรู้ความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง จำนวน 40 คน รองลงมา ร้อยละ 44.80 มีความรู้ความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับมาก จำนวน 34 คน และร้อยละ 3.00 มีความรู้ความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับน้อย จำนวน 2 คน

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเชื่อมั่นและการยอมรับในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการนำผลการประเมินไปใช้พัฒนาบุคลากรและองค์กร จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านคิดว่าผลการประเมินการปฏิบัติงานสามารถสะท้อนศักยภาพในการปฏิบัติงานของท่านได้จริง	4.06	0.63	ระดับมาก
2. ท่านคาดหวังว่าผลการประเมินการปฏิบัติงานจะเป็นไปตามความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน	4.09	0.61	ระดับมาก
3. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้ในปัจจุบันช่วยให้การประเมินผลเป็นไปอย่างยุติธรรมและปราศจากอคติ	3.89	0.84	ระดับมาก
4. ท่านมองเห็นข้อดีและข้อเสียในการทำงานของตนเองอย่างชัดเจนจากผลการประเมินการปฏิบัติงาน	3.98	0.75	ระดับมาก

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเชื่อมั่นและการยอมรับในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการนำผลการประเมินไปใช้พัฒนาบุคลากรและองค์กร จำแนกเป็นรายข้อ (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
5. ท่านไม่รู้สึกกังวลใจหากต้องพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับผลการประเมินการปฏิบัติงาน	3.97	0.74	ระดับมาก
6. เมื่อท่านรับทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ท่านพร้อมที่จะปรับปรุงและพัฒนาตนเองตามข้อบก.พ.ร.รองที่ปรากฏในแบบประเมิน	4.23	0.58	ระดับมาก
7. ตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPIs) เป็นส่วนสำคัญที่กระตุ้นให้ท่าน อยากรทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	4.09	0.73	ระดับมาก
8. ท่านรู้สึกพึงพอใจเมื่อสามารถทำงานได้ ตามเป้าหมายที่ตัวชี้วัดกำหนดไว้	4.21	0.65	ระดับมาก
9. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปในทิศทางที่ดี	4.46	0.59	ระดับมาก
10. หากผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ท่านจะทำความเข้าใจและยอมรับผลการประเมินนั้นได้	4.17	0.68	ระดับมาก
11. หน่วยงานของท่านใช้ผลการประเมินการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่ง	4.26	0.57	ระดับมาก
12. ในการแจ้งผลการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชา จะพูดคุยถึงข้อดีและข้อเสียในการปฏิบัติงานของท่าน	4.06	0.54	ระดับมาก
13. ผู้บังคับบัญชาจะทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานหลังจากการแจ้งผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง	4.10	0.62	ระดับมาก
14. ตามหลักปฏิบัติโดยทั่วไปหน่วยงานของท่านใช้ผลการประเมินการปฏิบัติงานเป็น เกณฑ์ในการคัดเลือกข้าราชการและลูกจ้างเพื่อไปฝึกอบรม	3.84	0.73	ระดับมาก
15. ท่านสามารถนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้เพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเองได้จริง เช่น การเพิ่มขีดความสามารถด้านการดำเนินการเชิงรุก	4.02	0.69	ระดับมาก
$\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.66, Min = 3.84, Max = 4.26, ระดับ = ระดับมาก			-

ระดับความเชื่อมั่นและการยอมรับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการนำผลการประเมินไปใช้พัฒนาบุคลากรและองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ซึ่งมีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากจำนวน 15 ข้อ โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.46 คือข้อ 9. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปในทิศทางที่ดี รองลงมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คือ ข้อ 11. หน่วยงานของท่านใช้ผลการประเมินการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่ง และข้อ 15. ท่านสามารถนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้เพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเองได้จริง เช่น การเพิ่มขีดความสามารถด้านการดำเนินการเชิงรุก

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับระดับความเชื่อมั่นและการยอมรับในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการนำผลการประเมินไปใช้พัฒนาบุคลากรและองค์กร

ระดับความเชื่อมั่นและการยอมรับในระบบการประเมินผล	จำนวน (คน) (N= 76)	ร้อยละ
มีความเชื่อมั่น การยอมรับ และการนำผลการประเมินไปใช้ในระดับมาก (3.67 – 5.00)	76	100.00
มีความเชื่อมั่น การยอมรับ และการนำผลการประเมินไปใช้ในระดับปานกลาง (2.34 – 3.66)	0	0
มีความเชื่อมั่น การยอมรับ และการนำผลการประเมินไปใช้ในระดับน้อย (1.00 – 2.33)	0	0

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 100.00 มีระดับความเชื่อมั่น การยอมรับ และการนำผลการประเมินไปใช้ในระดับมาก

อภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสงขลา จากการตั้งคำถามวิจัยเพื่อหาคำตอบว่าระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสงขลาเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพหรือไม่ ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษา และการทดสอบสมมติฐานมาสรุปเป็นหัวข้อ ดังนี้

1.1 ความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้ให้ข้อมูลที่พิสูจน์ได้ว่า ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสงขลา มีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

1.2 ความสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และผู้บริหารมีความเห็นตรงกันว่า ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสงขลา มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร และระดับ KPI ตามกลยุทธ์ขององค์กรจากระดับหน่วยงานให้เป็นระดับบุคคล การถ่วงระดับ KPI เป็นระดับบุคคลจะมี 3 ส่วน คือ (1) แผนงานเชิงกลยุทธ์ มี 78 ตัวชี้วัด (2) งานประจำ (Routine) ในหน่วยงานจะมีภาระหน้าที่ที่เป็นงานประจำที่จำเป็น และสำคัญเพื่อทำให้บรรลุความสำเร็จขององค์กร (3) งานที่ต้องทำร่วมกัน (Corporate) งานที่เป็นตัวชี้วัดที่ต้องการความร่วมมือของบุคลากรในองค์กรเพื่อร่วมกันผลักดันให้ตัวชี้วัด KPI สำเร็จ

1.3 ความรู้และความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินผลและผู้รับการประเมินผลที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสงขลา จากผลการทดสอบ

สมมติฐานที่ 1 ซึ่งพบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา มีความรู้และความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 9.87 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานในการศึกษา

1.4 ความเชื่อมั่นและการยอมรับในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา มีความเชื่อมั่นและยอมรับในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความเชื่อมั่นในระบบการประเมินผลปฏิบัติงานเท่ากับ 3.85 และค่าเฉลี่ยรวมของระดับการยอมรับในระบบการประเมินผลปฏิบัติงานเท่ากับ 3.98 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานในการศึกษา

1.5 การนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้พัฒนาบุคลากรและองค์กร จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่าผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ถูกนำไปใช้พัฒนาบุคลากร และองค์กรในระดับมาก

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในระบบการประเมิน ผลการปฏิบัติงานกับความเชื่อมั่น การยอมรับในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้พัฒนาบุคลากรและองค์กร จากการตั้งสมมติฐานตามทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานกับความเชื่อมั่นการยอมรับในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้พัฒนาบุคลากรและองค์กร ตามผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ดังนี้

2.1 ความรู้และความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($r = .130$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ความรู้และความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ส่งผลต่อการยอมรับในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($r = .120$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 ความรู้และความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ส่งผลต่อการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้พัฒนาบุคลากรและองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($r = .120$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จากการทดสอบสมมติฐานข้างต้น

การนำผลงานวิจัยไปใช้เชิงปฏิบัติ

1. ผู้บริหารควรมีวิธีในการสื่อสาร และถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เข้าถึงบุคลากรทุกระดับตำแหน่ง เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และช่วยลดอคติของบุคลากรที่เกิดจากความเข้าใจในระบบการประเมินผลที่ไม่ชัดเจน

เช่น การจัดทำคู่มือในการประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร จากเดิมที่มีแต่คู่มือในการประเมินผล การปฏิบัติงานสำหรับผู้บริหารที่ทำหน้าที่ประเมินผลเท่านั้น ซึ่งเนื้อหาในคู่มือสำหรับผู้บริหารนั้น เข้าใจยาก และซับซ้อนมากเกินไป สำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการ และการจัดอบรมเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และแนวโน้มในการปรับปรุงสัดส่วนในการประเมินผล การปฏิบัติงานในอนาคต

2. การสร้างขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนรัดกุม โปร่งใส และตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน เพื่อลดช่องโหว่ที่จะเอื้อให้เกิดความไม่ยุติธรรมในการประเมินผล จากผู้ประเมินผลทั้งที่ตั้งใจ และไม่ตั้งใจ โดยการกำหนดขั้นตอนการประเมินผล และติดตาม ให้ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานปฏิบัติตามขั้นตอนในการประเมินผลอย่างเคร่งครัด และโปร่งใส เช่น การเร่งรัดให้ผู้ประเมินผลประเมินผลการปฏิบัติงานให้ตรงตามกฎเกณฑ์ของระบบ การประเมินผล และ ส่งผลการประเมินให้คณะกรรมการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานตรวจสอบให้ตรงตามกรอบเวลา ที่กำหนดไว้ โดยบุคลากรสามารถสอบถาม และตรวจสอบกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้ในทุกขั้นตอน ถือเป็นการสร้างมาตรฐาน และความน่าเชื่อถือให้กับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยเสริมให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นว่าระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้ในองค์กรมีรูปแบบ ที่มีมาตรฐาน และมีความยุติธรรม เพราะมีระบบการประเมินที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นแนวทาง ในการสร้างความยุติธรรม และช่วยลดอคติที่อาจเกิดจากผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานได้

3. ผู้บริหาร และหน่วยงานควรมีการติดตามและตรวจสอบประสิทธิ ภาพ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อทดสอบว่าระบบการประเมินที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมี ข้อเสียที่ต้องปรับปรุง และพัฒนาอย่างไร โดยการติดตามการนำผลการประเมินไปใช้ของบุคลากร เช่น การส่งบุคลากรไปฝึกอบรมแล้วบุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นหรือไม่ หรือการประเมินจากผู้ใช้งาน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งผู้ประเมิน และการทำแบบสำรวจผู้รับการประเมินว่ามีความคิดเห็น ความเชื่อมั่น และการยอมรับในระบบการประเมินผลที่หน่วยงานใช้หรือไม่ อย่างไร เพราะการพัฒนา ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับองค์กรนอกจากจะต้องพิจารณาจากเนื้อหา ในการประเมินผลแล้วก็ควรให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นและการยอมรับของผู้ใช้งานระบบ การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย

4. การสร้างระบบการติดตามการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ต่อบุคลากรและ องค์กรอย่างเป็นรูปธรรม ควรมีการติดตามการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้ในการพัฒนา บุคลากร และปรับปรุงกระบวนการทำงานในหน่วยงาน เพิ่มเติมจากการนำไปใช้งานในด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ เช่น ใช้เพื่อเลื่อนเงินเดือน และแต่งตั้งบุคลากรตามเกณฑ์ ดังนั้นจึงควรส่งเสริม ให้หน่วยงานนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้ประโยชน์ เช่น ให้แต่ละหน่วยงานสำรวจว่าบุคลากร ส่วนใหญ่ในหน่วยงานมีผลการประเมินด้านใดบ้าง และจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการในด้านนั้นให้แก่ บุคลากรในหน่วยงาน พร้อมทั้งรายงานผลการอบรมให้แก่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อเก็บเป็นข้อมูลสำหรับ

การนำผลการประเมินของแต่ละหน่วยงานไปใช้ในแต่ละปี ถือเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรเห็นคุณค่าและประโยชน์ของผลการประเมินการปฏิบัติงาน

ข้อจำกัดของงานวิจัย

การศึกษานี้ศึกษาความคิดเห็นจากกลุ่มประชากรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลาเท่านั้น ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของบุคลากร และผู้บริหารของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลาจึงเป็นเพียงความคิดเห็นส่วนหนึ่งของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลาซึ่งอาจไม่ครอบคลุมความคิดเห็นของบุคลากรสาธารณสุขทั้งหมด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ อื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบความเหมือน หรือความแตกต่างของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานราชการ ใช้ในปัจจุบัน และค้นหา Best Practice ของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับการใช้งานในหน่วยงานราชการ

References

- ฉัตรภรณ์ พุ่มแสงทอง, “การศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,” (วิทยานิพนธ์, สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556), บทคัดย่อ,
- ดวงพร คุณากรวงศ์, “ความคิดเห็นต่อการประเมินผลแบบตัวชี้วัด : กรณีศึกษากรมการปกครอง,” (ภาค นิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553), บทคัดย่อ.(อ้างใน สลิลา มารยาท, การศึกษาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ. หน้า 78)
- นภดล ร่มโพธิ์ และ มนวิภา ผดุงสิทธิ์, *เครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กร*, โรเบิร์ต วูด และ เวย์นา มาร์แชล, *การประเมินผลการปฏิบัติงาน : การดำเนินการ ปัญหาและประเด็นสำคัญ*, (อ้างใน สลิลา มารยาท, การศึกษาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ. หน้า 37-38)
- ผุสดี รุมาคม. *การประเมินการปฏิบัติงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส, 2551
- สุกัญญา รัตมิตรรณโชติ. *คู่มือประเมินผลงานสู่ความสำเร็จในการพัฒนาคน*. กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนา อินเตอร์ พรินท์, 2553.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.), *คู่มือประเมินผลการปฏิบัติราชการ : แนวทางการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย*, พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : 2553
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.), *คู่มือสมรรถนะหลัก : คำอธิบาย และ ประชากรพฤติกรรมบ่งชี้*, พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : 2552

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.),ถาม ตอบ การเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ
พลเรือสามัญ ตามกฎ ก.พ..ว่าด้วยการเลื่อนเงินเดือน พ.ศ. 2552,พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: , 2552

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.),คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ:

ภาพรวมระบบบริหารผลงานและระบบประเมินผล,พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: , 2553

สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ, *คู่มือประเมินผลงานสู่ความสำเร็จในการพัฒนาคน*, กรุงเทพฯ:ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์,2553.

นภดล ร่มโพธิ์, และ มนวิกา ผดุงสิทธิ์. *เครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กร*. กรุงเทพฯ:

คณะบุคคลโอเมจิเนียร์, 2552.

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. *การประเมินผลการปฏิบัติงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 13 [ฉบับปรับปรุง].

กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2551, 58-60.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

“การประเมินผลการปฏิบัติงาน.” ห้องสมุดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://library.dip.go.th/multim5/ebook/l.pdf>.

“การรับรู้ (Perception).” Novabizz, สืบค้นเมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2563, จาก

<https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Perception.htm>.

ฐานิตา แจ่มชัด. “หันมองการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา.” สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2563,

จาก http://hq.prd.go.th/personnel/ewt_dl_link.php?nid=555.

ผุสดี รุมาคม. “วิวัฒนาการของการประเมินผลการปฏิบัติงาน.สืบค้นเมื่อ วันที่ 2 มกราคม 2564,

จาก <https://www.siamhrm.com/?name=chapter&file=read&max=338>

ราเชนทร์ พันธุ์เวช, “น้ำหนักของ KPI และ Competency ควรแบ่งสัดส่วนอย่างไร?”,narongwits.com,

สืบค้นเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2563, <https://narongwits.com/น้ำหนักของ-kpi-และ-competency-ควรแบ่ง>.

วชิระ ชินหนองจอก. “ทฤษฎีการรับรู้.” GotoKnow, สืบค้นเมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2563,

จาก <https://www.gotoknow.org/posts/282194>.

สลิลลา มารยาท.“การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา การ

ไฟฟ้านครหลวงที่ทำการเขตวัดเลียบ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

(บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2560, สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน

2563, จาก <http://digi.library.tu.ac.th/thesis/lib/0490/01>

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) “ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน,” สืบค้น

เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://www.ocsc.go.th/pm>