

บทความวิจัย

การพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของหน่วยงานสาธารณสุข จังหวัดตาก ปีงบประมาณ 2563

ประเสริฐ สอนเจริญทรัพย์¹ ส.ม., เบญจมาภรณ์ บุญเรือง² วท.บ., กิตติพัทธ์ เอี่ยมรอด³* ปร.ด.

Received: September 5, 2020

Revised: November 5, 2020

Accepted: November 6, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุข ในจังหวัดตาก สำหรับปีงบประมาณ 2563 มี 2 ขั้นตอนการวิจัย ได้แก่ 1) การพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก มีขั้นตอนย่อยประกอบด้วย 1.1) การศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข 1.2) การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง 1.3) การประชุมพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์แบบมีส่วนร่วม ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับ 2) การตรวจสอบตัวชี้วัดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้วยการสอบถามผู้เชี่ยวชาญ

ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัญหาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ในด้านการประสานงานของผู้ประเมินมีความยุ่งยาก ระยะเวลาที่ใช้ประเมินนานเกินไป ตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินมีจำนวนมาก การมีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของพื้นที่มีน้อย ในการศึกษาขั้นตอนที่ 2 พบว่า ผลการพัฒนาตัวชี้วัดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก มี 5 ระดับ 41 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ระดับคณะกรรมการประสานงานระดับอำเภอ มี 11 ตัวชี้วัด ระดับโรงพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป มี 6 ตัวชี้วัด โรงพยาบาลชุมชน มี 5 ตัวชี้วัด ระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มี 5 ตัวชี้วัด ระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ มี 4 ตัวชี้วัด อำเภอสิริสิทธิ์ อำเภอละ 1 ตัวชี้วัด ผลการตรวจสอบตัวชี้วัดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก ด้วยการสอบถามผู้เชี่ยวชาญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ตัวชี้วัดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตากที่สร้างขึ้น สามารถนำไปใช้ประเมินการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตากได้

คำสำคัญ: เกณฑ์ ตัวชี้วัด หน่วยงานด้านสาธารณสุข

¹ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

² นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

³ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

* ผู้รับผิดชอบบทความ: kittitiphati@gmail.com

Development of indicators and measures for evaluation of health service performance in public health centers of Tak Provincial Health Office for the fiscal year 2020

Prasert Sorncharoensap¹ M.P.H., Benjamaporn Bunruang² B.Sc., Kittiphat Iemrod^{3,*} Ph.D.

ABSTRACT

This study aimed to develop indicators and measures for evaluation of health service performance within public health centers of Tak Provincial Health Office for the fiscal year 2020. The two methods of the study were 1) develop indicators and measures for evaluation of health service performance in public health centers, which was consisting of 1.1) determining the situation on an evaluation of health service performance 1.2) reviewing the related document 1.3) conducting a participatory action approaches of stakeholders 2) evaluating the indicators by expert judgment approaches.

The study revealed that there were some problems for evaluation of health service performance, which included difficulty in coordination with evaluators, time-consuming, many indicators, and poor participation of related health personnel in indicator development. Following the second process of the study, a total of 41 indicators for 5 levels of public health centers were developed. There were 11 indicators for a district health coordinating committee, 6 for a general hospital, 5 for a community hospital, 5 for a district health office, 4 for a health-promoting hospital, and 1 for Amphoe Project. The indicators were at high levels of suitability by expert judgment evaluation approaches. These indicators could be useful for the evaluation of health service performance in public health centers of Tak Provincial Health Office.

Keywords: Criteria, Indicator, Public health center

¹ Public Health Technical Officer, Senior Professional Level, Tak Provincial Health Office

² Public Health Technical Officer, Practitioner Level, Tak Provincial Health Office

³ Public Health Technical Officer, Professional Level, Tak Provincial Health Office

* Corresponding author: kititiphati@gmail.com

บทนำ

การบริหารผลงานเป็นกลยุทธ์หนึ่งของการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เน้นความสำคัญของการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานเพื่อผลักดันผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นจึงนับว่ามีความสำคัญและเป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง (Human Resource Management Division, 2015) ส่วนการบริหารผลการปฏิบัติงาน เป็นการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย ซึ่งตั้งอยู่บนฐานกระบวนการความต่อเนื่อง ตั้งแต่การวางแผนการปฏิบัติงานที่จะต้องทำให้ชัดเจน และสอดคล้องกับทิศทางตามยุทธศาสตร์ขององค์กร การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการในการจัดการบุคลากรในองค์กรตามมิติต่างๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินการทำงานตามหน้าที่ของตนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเกิดปัญหาให้น้อยที่สุด รวมถึงการพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพเพิ่มขึ้น (Office of the Civil Service Commission, 2020) การที่จะทำให้ทั้งการบริหารผลงานและการบริหารทรัพยากรบุคคลมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงต้องมีตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานมาเป็นตัวกำกับเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก เป็นหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทหน้าที่ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในเขตพื้นที่ และผลักดันสู่การปฏิบัติ รวมถึงกำกับดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัดตาก เพื่อให้การดำเนินงานทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหน่วยงานในสังกัดประกอบด้วยโรงพยาบาลทั่วไป 2 แห่ง โรงพยาบาลชุมชน 7 แห่ง ทั้งหมดขึ้นตรงต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด และมีหน่วยงานที่จะต้องนิเทศงานและประสานงานทางด้านวิชาการ ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 9 แห่ง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 115 แห่ง ปีงบประมาณ 2562 หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากทุกระดับ

ได้จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย ระดับคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ ระดับโรงพยาบาล ระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และการดำเนินงานอำเภอสุขภาพดี (Tak Provincial Health Office, 2020) เพื่อเพิ่มผลผลิตภาพ เพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพของการทำงาน อันก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ตลอดจนประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการและเป็นแนวทางที่จะบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 (Royal Decree on principle and procedure for good public governance, 2019)

การกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขในปีงบประมาณ 2562 ทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ จากการติดตามและประเมินผลที่ผ่านมา มีข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้รับการประเมินว่า ด้านกระบวนการประสานงานของผู้ประเมินมีความยุ่งยาก ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินนานเกินไป ที่ผ่านมามีทั้งการประเมินตนเอง ทีมอำเภอลงประเมิน การประเมินไขว้อำเภอ การสุ่มประเมินจากจังหวัด ซึ่งพื้นที่มีภาระงานมากอยู่แล้ว จึงทำให้งานบางงานในพื้นที่ชะงักและไม่เป็นไปตามกำหนด ทีมประเมินของจังหวัดมีจำนวนค่อนข้างมาก เวลาว่างพื้นที่ประเมินพร้อมกัน ทำให้การชี้แจงในบางงานของผู้รับผิดชอบงาน ซึ่งบางคนที่รับผิดชอบงานหลายงานตอบคำถามของทีมประเมินไม่ได้ครอบคลุม ตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินมีจำนวนมาก ในด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์ตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของพื้นที่พบว่า ไม่เคยมีส่วนร่วมถึงร้อยละ 55.0 โดยผู้รับการประเมินจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ไม่เคยมีส่วนร่วมร้อยละ 61.5 ผู้รับการประเมินจากโรงพยาบาลชุมชน (รพช.) หรือโรงพยาบาลทั่วไป (รพท.) ไม่เคยมีส่วนร่วมร้อยละ 46.7 (Tak Provincial Health Office, 2020) เช่นเดียวกับการศึกษาของ Suwanchit (2012) ที่ได้ศึกษาปัญหาและสภาพการณ์ประเมินผลงานสาธารณสุข หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข

จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ปฏิบัติงานต้องรับผิดชอบตัวชี้วัดในการประเมินหลายจำนวนตัวชี้วัด จำนวนเกณฑ์การประเมินแต่ละครั้งมีจำนวนมาก แนวทางการประเมินของผู้ประเมินแต่ละทีมไม่เป็นไปแนวทางเดียวกัน

จากปัญหาดังกล่าวและความสำคัญของการประเมินผลการดำเนินงาน การวิจัยนี้จึงมุ่งพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก โดยประยุกต์กรอบการประเมินแบบมุ่งผลการดำเนินงาน (United Nations Development Programme, 2002) มาเป็นแนวทางในการรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัด เพื่อใช้สำหรับเป็นแนวทางในการบริหารจัดการสำหรับบุคลากรสาธารณสุขในระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล อีกทั้งเป็นเครื่องมือในการไปประยุกต์จัดทำมาตรฐานในการประเมินประสิทธิภาพในผลการดำเนินงานสำหรับผู้ประเมิน และผู้ถูกประเมิน โดยนำผลการประเมินที่ได้มาปรับปรุงในการบริหารจัดการดำเนินงานสาธารณสุขในพื้นที่ เพื่อให้เกิดติดตาม สนับสนุนการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนเพื่อพัฒนางานด้านสาธารณสุขได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับสภาพปัญหาและสถานการณ์ในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก

2. เพื่อตรวจสอบองค์ประกอบ ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุข ในจังหวัดตาก

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบการวิจัยและพัฒนา ซึ่งได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก เลขที่ 015/2562 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1.1 การศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุข ในจังหวัดตาก ปีงบประมาณ 2562 มีการดำเนินการดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่เคยได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากเมื่อปีงบประมาณ 2562 จำนวน 145 คน ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 40 คน 2) เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 45 คน 3) เจ้าหน้าที่หรือผู้เกี่ยวข้องที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล จำนวน 60 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัญหาและสภาพการณ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขหน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดตาก แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 9 ข้อ ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลงาน จำนวน 32 ข้อ ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจ จำนวน 4 ข้อ และข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้านความสอดคล้อง ความถูกต้องเหมาะสม ความชัดเจน ความครอบคลุม และความครบถ้วนของรายการที่ถามในสิ่งที่ต้องการวัด ได้แก่สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม สภาพปัญหาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุข ในจังหวัดตาก ได้ค่า IOC 0.5 ขึ้นไป จากนั้นปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

การประเมินความเที่ยง (Reliability) โดยให้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ไม่ใช่ประชากรของการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 คน

นำข้อมูลของแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลงานของผู้ประเมิน วิเคราะห์ค่าความเที่ยง โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.78

ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุข ในจังหวัดตากประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประเมิน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลงานของผู้ประเมิน ความพึงพอใจ นำเสนอด้วยความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นตอนที่ 1.2 การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รายละเอียดตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ 20 ปี กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ 2562 นโยบายของผู้บริหารระดับกระทรวง เขต และจังหวัดที่เกี่ยวกับด้านสาธารณสุข เพื่อกำหนดร่างขององค์ประกอบและตัวชี้วัด

ผลของการศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับ การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุข ในจังหวัดตาก ปีงบประมาณ 2562 การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง ที่ได้จากขั้นตอนที่ 1.1 และ 1.2 นำไปเป็นข้อมูลนำเข้าเพื่อยกร่างตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก

ขั้นตอนที่ 1.3 จัดการประชุมพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์แบบมีส่วนร่วม ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับ ก่อนที่ดำเนินการประชุมเพื่อพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์แบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับ ผู้วิจัยและคณะได้นำเสนอผลการศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุข ในจังหวัดตาก ปีงบประมาณ 2562 การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง ที่ได้จากขั้นตอนที่ 1.1 และ 1.2 นำไปเป็นข้อมูลนำเข้าเพื่อยกร่างตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก หลังจากนั้นได้ดำเนินการจัดประชุมพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์แบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับ เพื่อระดมสมอง

และแสดงความคิดเห็น โดยได้ประยุกต์กรอบการประเมินแบบมุ่งผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กิจกรรมการดำเนินงาน ผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบ (United Nations Development Programme, 2002) มาเป็นแนวทางในการรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัด เพื่อหามติร่วมกันในการยกร่างตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก โดยจัดให้มีการประชุมทั้งหมด 4 ครั้ง ครั้งที่ 1 เมื่อ วันที่ 19 พฤศจิกายน 2562 ครั้งที่ 2 เมื่อ วันที่ 12 ธันวาคม 2562 ครั้งที่ 3 เมื่อ วันที่ 8 มกราคม 2563 ครั้งที่ 4 เมื่อ วันที่ 8 พฤษภาคม 2563

กลุ่มเป้าหมายในการเข้าร่วมประชุม เพื่อระดมสมองในการยกร่างตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุข ในจังหวัดตาก ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง จากกลุ่มผู้ประเมินระดับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ระดับคณะกรรมการประสานงานระดับอำเภอ และกลุ่มผู้รับการประเมินจากโรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ครั้งที่ 1 รวม 50 คน ครั้งที่ 2 รวม 50 คน ครั้งที่ 3 รวม 45 คน ครั้งที่ 4 รวม 42 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบบันทึกการประชุมทำตัวชี้วัดและเกณฑ์แบบมีส่วนร่วม 2) ไปงาน 3) เทคนิคการทำแผนที่ความคิด และ 4) เทคนิคการใช้คำสำคัญ

การวิเคราะห์ข้อมูล สังเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา โดยนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาสังเคราะห์เป็นภาพรวมขององค์ประกอบและตัวชี้วัดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของหน่วยงานสาธารณสุข ในจังหวัดตาก และนำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ทั้งหมดมาเขียนรายงานการวิจัยเชิงพรรณนา

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบองค์ประกอบ ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุข ในจังหวัดตากด้วยการสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 11 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจำนวน 1 คน นักวิชาการอิสระที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการวัดและประเมินผลจำนวน 2 คน ผู้แทนผลงานการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขระดับจังหวัด จำนวน 2 คน ผู้แทนผลงานการปฏิบัติงาน

ด้านสาธารณสุขระดับอำเภอ จำนวน 1 คน ตัวแทนผู้อำนวยการโรงพยาบาลในจังหวัดตาก จำนวน 1 คน ตัวแทนสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดตาก จำนวน 1 คน ผู้รับผิดชอบงานวัดและประเมินผลของโรงพยาบาล จำนวน 1 คน ผู้รับผิดชอบงานวัดและประเมินผลของสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 1 คน นักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กำหนดค่าน้ำหนักดังนี้ 5 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด 4 หมายถึง อยู่ในระดับมาก 3 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง 2 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย และ 1 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบประเมินทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ วิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ด้านความเหมาะสม กับเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการตัดสิน คือ ค่าเฉลี่ย ± 3.51 แสดงว่าเกณฑ์นั้นมีความเหมาะสม (Srisa-ard, 2011)

ผลการวิจัย

1. สภาพปัญหาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับการประเมินที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.2 มีอายุเฉลี่ย 41.4 $\pm$

10.3 ปี มีสถานะภาพสมรส ร้อยละ 58.1 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 63.6 มีตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขร้อยละ 42.6 เคยเข้าร่วมประชุมชี้แจงเกณฑ์ตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงาน ร้อยละ 70.5 ไม่เคยมีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์ตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของพื้นที่ ร้อยละ 55.5 สภาพปัญหาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุข ในจังหวัดตากด้านการประสานงานของผู้ประเมินมีความยุ่งยากระยะเวลาที่ใช้ประเมินนานเกินไป ตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินมีจำนวนมาก ด้านบริบทพบว่า การประเมินผลการปฏิบัติราชการ 5 ระดับ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ยังอยู่ในระดับน้อยที่สุดด้านปัจจัยนำเข้าพบว่า เกณฑ์ตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับโรงพยาบาลมีความเหมาะสม มีเอกสาร/คู่มือในการนิเทศเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนอยู่ในระดับน้อยที่สุด ด้านกระบวนการพบว่าการประเมินควรมุ่งเน้นการดูรายงานและเอกสารการประชุมชี้แจงเกณฑ์ตัวชี้วัดสร้างความเข้าใจในการประเมินผล ส่วนความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขหน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดตากของผู้รับการประเมินพบว่า ภาพรวมของการประเมินผลงาน 5 ระดับ อยู่ในระดับดี ร้อยละ 53.5

2. ผลการพัฒนาตัวชี้วัดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก

โดยจัดการประชุมพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์แบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับ จำนวน 4 ครั้ง ครั้งที่ 1 ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก ได้แก่ สภาพการดำเนินงานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้กับผู้เข้าร่วมประชุมทำเกณฑ์ชี้วัดแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับเพื่อเป็นข้อมูลนำเข้าในการระดมสมอง และแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาและยกย่องตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินฯ จนได้เกณฑ์

การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุข ในจังหวัดตาก แบ่งการประเมินเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย ระดับคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ ระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ระดับโรงพยาบาล ระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และอำเภออิลลิสทรี ครั้งที่ 2 ได้รายละเอียดจุดเน้นแต่ละระดับ โดยระดับคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ เน้นการประเมินระบบ เช่น การควบคุมโรคติดต่อ ระบบสารสนเทศ ระดับโรงพยาบาล เน้นการประเมินเรื่องคลินิกบริการต่างๆ ระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเน้นการประเมินการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ การพัฒนาคุณภาพการบริหารภาครัฐ และกองทุนตำบล ระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เน้นเรื่องมาตรฐาน รพ.สต.ติดดาว มาตรฐานการจัดการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม การดูแลผู้ป่วย 4 ประเภท ประกอบด้วย

ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้ป่วยติดบ้านติดเตียง ผู้ป่วยในพระบรมราชานุเคราะห์ หญิงตั้งครรภ์และหลังคลอด การเงิน-บัญชี พัสดุ และอำเภออิลลิสทรี ส่วนการประชุมครั้งที่ 3 และ 4 ได้ผลการหารือร่วมกันในการกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุข ในจังหวัดตาก โดยประกอบด้วย 41 ตัวชี้วัด ดังนี้ ระดับคณะกรรมการประสานงานระดับอำเภอ มี 11 ตัวชี้วัด ระดับโรงพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป มี 6 ตัวชี้วัด โรงพยาบาลชุมชน มี 5 ตัวชี้วัด ระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มี 5 ตัวชี้วัด ระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มี 4 ตัวชี้วัด อำเภออิลลิสทรี อำเภอละ 1 ตัวชี้วัด รายละเอียดดังตาราง 1

ผลการประเมินองค์ประกอบของตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก ด้วยการสอบถามผู้เชี่ยวชาญโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 1 ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก ที่ได้จากผลการหารือร่วมในการประชุมทำเกณฑ์ชี้วัดแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับ

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	รูปแบบการประเมิน	เกณฑ์เป้าหมาย
ระดับ คณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ			
1	ร้อยละการดำเนินงานควบคุมโรคไข้เลือดออก ภายใน 30 ชั่วโมง	Activity	ร้อยละ 80
2	อัตราการสำเร็จการรักษาผู้ป่วยวัณโรคปอดรายใหม่	Outcome	ร้อยละ 80
3	ร้อยละของผู้ป่วยเบาหวานที่ควบคุมระดับน้ำตาลได้ดี	Outcome	≥ ร้อยละ 40
4	ร้อยละของผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่ควบคุมระดับความดันโลหิตได้ดี	Outcome	≥ ร้อยละ 50
5	ร้อยละของผู้ป่วยซึมเศร้าเข้าถึงบริการสุขภาพจิต เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมามากกว่า ร้อยละ 5	Outcome	เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา ≥ ร้อยละ 5
6	ร้อยละของโรงพยาบาลที่ใช้ยาอย่างสมเหตุผล (Rational drug use: RDU)	Outcome	ผ่าน RDU ชั้น 3
7	ร้อยละของอำเภอผ่านเกณฑ์การประเมินการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่มีคุณภาพไป	Outcome	ผ่าน UCCARE ระดับ 3 ขึ้นไป ทั้ง 6 หมวด
8	ร้อยละของประชากรที่ไม่ถูกขึ้นทะเบียนเป็นคนในเขตของหน่วยบริการในจังหวัดแต่มีที่อยู่ ๑ ในจังหวัด (ตามหน่วยที่พื้นที่รับผิดชอบ)	Outcome	ประชากรที่ไม่ถูกขึ้นทะเบียน < ร้อยละ 4

ตาราง 1 ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตากที่ได้จากผลการทบทวนร่วมในการประชุมทำเกณฑ์ชี้วัดแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับ (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	รูปแบบการประเมิน	เกณฑ์เป้าหมาย
9	การดูแลสุขภาพช่องปากในบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดตาก	Activity	1) การตรวจสุขภาพช่องปาก ร้อยละ 90 2) การให้บริการทันตกรรม ร้อยละ 45
10	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคไวรัสโคโรนา 2019	Outcome	ร้อยละ 90
11	ความสำเร็จของการดำเนินงาน อสม.เคาะประตูบ้าน	Outcome	> ร้อยละ 95 ของหลังคาเรือนที่รับผิดชอบ
ระดับโรงพยาบาลทั่วไป			
1	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการรับรองคุณตามเกณฑ์ NCD Clinic Plus ในระดับดีขึ้น	Outcome	≥ 70 คะแนน
2	ร้อยละผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองตีบ/อุดตัน ระยะเฉียบพลัน (I63) ที่มีอาการไม่เกิน 4.5 ชั่วโมง ได้รับการรักษาด้วยยาละลายลิ่มเลือดทางหลอดเลือดดำภายใน 60 นาที (Door to needle time)	Outcome	ร้อยละ 60
3	อัตราการตายผู้ป่วยติดเชื้อในกระแสเลือดแบบรุนแรงชนิด Community-acquired	Impact	ร้อยละ 50
4	อัตราการเสียชีวิตของผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน (Triage level 1) ภายใน 24 ชั่วโมง	Impact	< ร้อยละ 12
5	การพัฒนาศูนย์จัดเก็บรายได้คุณภาพ	Outcome	ระดับดีเยี่ยม
6	ระดับความพร้อมของสถานพยาบาลรองรับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	Outcome	ระดับ 5 คะแนน ดำเนินการได้ทั้ง 7 ส่วนๆ ละ 6 ข้อขึ้นไป
ระดับโรงพยาบาลชุมชน			
1	หญิงตั้งครรภ์ได้รับการฝากครรภ์ครั้งแรกเมื่ออายุครรภ์ < 12 สัปดาห์ และหญิงตั้งครรภ์ได้รับการฝากครรภ์คุณภาพ	Outcome	ร้อยละ 60
2	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการรับรองคุณตามเกณฑ์ NCD clinic plus ในระดับดีขึ้น	Outcome	≥ ร้อยละ 70
3	ร้อยละของโรงพยาบาลที่ใช้ยาอย่างสมเหตุผล (Rational drug use: RDU)	Outcome	ผ่านขั้นที่ 2
4	การพัฒนาศูนย์จัดเก็บรายได้คุณภาพ	Outcome	ระดับดีเยี่ยม
5	ระดับความพร้อมของสถานพยาบาลรองรับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	Output	ระดับ 5
ระดับสาธารณสุขอำเภอ			
1	ร้อยละของกองทุนมีโครงการดำเนินงานโดยหน่วยบริการสาธารณสุข (จากงบประมาณของกองทุนหลักประกันสุขภาพฯ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของงบประมาณกองทุน)	Outcome	≥ ร้อยละ 25

ตาราง 1 ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตากที่ได้จากผลการหารือร่วมในการประชุมทำเกณฑ์ชี้วัดแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับ (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	รูปแบบการประเมิน	เกณฑ์เป้าหมาย
2	ร้อยละของกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ระดับตำบล/เทศบาลในจังหวัดตากที่มีการเยี่ยมหรือประเมินกองทุนฯ โดยคณะทำงานพัฒนาบริการสาธารณสุขในกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่น หรือพื้นที่จังหวัดตากระดับอำเภอตามเกณฑ์	Outcome	> ร้อยละ 80
3	หน่วยงานผ่านเกณฑ์การประเมิน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and transparency assessment: ITA)	Outcome	> ร้อยละ 95
4	การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด	Outcome	ระดับ 5
5	ร้อยละความสำเร็จของการทำ Home quarantine	Outcome	≥ ร้อยละ 80
ระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล			
1	รพ.สต. ที่ผ่านเกณฑ์ รพ.สต. ดีดดาว (5 ดาว) สามารถรักษามาตรฐาน รพ.สต. ดีดดาว และพัฒนาศักยภาพการดูแลประชาชนให้ดีขึ้น	Outcome	มีคะแนนประเมิน รพ.สต. ดีดดาว ร้อยละ 90 4 หมวดขึ้นไป
2	คุณภาพการจัดการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ปีงบประมาณ 2563	Outcome	≥ 80 คะแนน
3	มาตรฐานการดูแลผู้ป่วย 4 ประเภท		
	3.1 มาตรฐานการดูแลหญิงหลังคลอด	Outcome	≥ 80 คะแนน
	3.2 ความสำเร็จการดำเนินงานการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรังการเยี่ยมบ้าน	Outcome	100 คะแนน
	3.3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยติดบ้านติดเตียงหรือผู้ดูแลที่ได้รับการเยี่ยมบ้าน	Outcome	ผ่านอย่างน้อย 2 ใน 3 ข้อของแต่ละด้าน
	3.4 ความสำเร็จการดำเนินงานการดูแลผู้ป่วยในพระบรมราชานุเคราะห์/พระราชานุเคราะห์	Outcome	ระดับคะแนนที่ 5
	3.5 ประชาชนมีความรู้เรื่องโรคไวรัสโคโรนา 2019	Outcome	100 คะแนน
4	การเงินบัญชี และพัสดุ		
	4.1 การจัดการการเงินและบัญชีที่มีคุณภาพ	Outcome	5 คะแนน
	4.2 การจัดการด้านพัสดุที่มีคุณภาพ	Outcome	5 คะแนน
ระดับอำเภอ/ลี้ขสิทธิ์			
1.	เมืองตาก ระดับความสำเร็จของการพัฒนาอำเภอ/ลี้ขสิทธิ์ NCD plus ระดับดีเด่น	Outcome	ผ่านเกณฑ์ > 85 คะแนน
2.	บ้านตาก ระดับความสำเร็จของการพัฒนาเมืองสมุนไพร	Outcome	> ร้อยละ 90

ตาราง 1 ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตากที่ได้จากผลการหารือร่วมในการประชุมทำเกณฑ์ชี้วัดแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับ (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	รูปแบบการประเมิน	เกณฑ์เป้าหมาย
3. สามเงา	1) ร้อยละหมู่บ้านที่มีค่าดัชนีลูกน้ำยุงลาย ≤ 5 (ค่า HI ≤ 5) 2) ร้อยละสถานที่ที่มีค่าดัชนีลูกน้ำยุงลายที่พบอาคารสำนักงานราชการ, ในโรงเรียน และศาสนสถาน = 0 (ค่า CI = 0)	Outcome	$\geq$ ร้อยละ 90
4. วังเจ้า	ร้อยละของ รพ.สต. ที่ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข (คปส.) ตามเกณฑ์ที่กำหนด	Outcome	ร้อยละ 80
5. แม่สอด	อำเภอมีความพร้อมในการบริหารจัดการระบบเฝ้าระวังการเกิดโรคและเหตุการณ์ผิดปกติพื้นที่ฝั่งคูขนานที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพประชาชนในพื้นที่ (Event based)	Outcome	5 คะแนน
6. แม่ระมาด	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (KPI) ของ 6 โปรแกรมสร้างเด็กไทยคุณภาพ	Outcome	ผ่าน 5 โปรแกรมขึ้นไป
7. พบพระ	การพัฒนาศูนย์จัดเก็บรายได้คุณภาพ	Outcome	ร้อยละ 90
8. ท่าสองยาง	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการให้บริการสาธารณสุขเชิงรุกพื้นที่สูง	Outcome	Impact ระดับ 5
9. อุ้มผาง	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามโครงการอุ้มผางโมเดล	Outcome	ระดับ 5

คำอธิบายตัวย่อในตาราง

UCCARE = Unity team; Customer focus; Community Participation; Appreciation; Resource sharing and human development; Essential care

NCD = Non-Communicable Diseases

HI = House Index

CI = Container Index

ตาราง 2 ผลการประเมินองค์ประกอบของตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก

ที่	รายการ	N = 11		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ความชัดเจนของ การประเมิน 5 ระดับ เพื่อบอกถึงการผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก	4.18	0.40	มาก
2	ความชัดเจนของตัวชี้วัด ด้านการประเมินผลงานของระดับ คปสอ.ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก	4.18	0.40	มาก
3	ความชัดเจนของตัวชี้วัด ด้านการประเมินผลงานของระดับโรงพยาบาลทั่วไปที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก	4.09	0.30	มาก
4	ความชัดเจนของตัวชี้วัด ด้านการประเมินผลงานของระดับโรงพยาบาลชุมชนที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก	3.90	0.30	มาก
5	ความชัดเจนของตัวชี้วัด ด้านการประเมินผลงานของระดับ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก	3.81	0.87	มาก
6	ความชัดเจนของตัวชี้วัด ด้านการประเมินผลงานของระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก	3.72	0.46	มาก
7	ความชัดเจนของตัวชี้วัด ด้านการประเมินผลงานของอำเภอเภสัชสิทธิ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก	4.00	0.44	มาก
8	มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้จริง	3.90	0.31	มาก
เฉลี่ย		3.97	0.27	มาก

สรุปและอภิปรายผล

การพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ของหน่วยงานสาธารณสุข จังหวัดตาก เริ่มด้วยการศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก พบว่า ด้านการประสานงานของผู้ประเมินมีความยุ่งยาก ระยะเวลาที่ใช้ในประเมินนานเกินไป ตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินมีจำนวนมาก การมีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้และเกณฑ์วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของพื้นที่มีน้อย สอดคล้องกับการศึกษา

ของ Prompukde & Tuksino (2015) พบว่าการจัดทำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานไม่ครอบคลุมตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของกลุ่มงานบุคลากรขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมาย ความสำเร็จของงาน วิธีการและเครื่องมือประกอบด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลขาดการสื่อสารให้บุคลากรรับทราบอย่างทั่วถึง และเครื่องมือประเมินสมรรถนะค่อนข้างเข้าใจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดการพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้าน

สาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก โดยวิธีการประชุมทำตัวชี้วัดและเกณฑ์แบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับ ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ระดับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ระดับคณะกรรมการประสานงานระดับอำเภอ และกลุ่มผู้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากโรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อระดมสมองและแสดงความคิดเห็น เพื่อหามติร่วมกันในการยกร่างตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุข ในจังหวัดตาก โดยประยุกต์กรอบการประเมินแบบมุ่งผลการดำเนินงานของ United Nations Development Programme (2002) มาเป็นแนวทางในการรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัด ซึ่งการประเมินดังกล่าว เป็นการประเมินผลที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ที่มีต่อผลลัพธ์เป็นรูปแบบการประเมินผลที่มีลักษณะการติดตามและประเมินผลในกระบวนการมุ่งประเมินผลผลิต และผลลัพธ์ เป็นการประเมินที่บรรลุวัตถุประสงค์ทั้งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินคือ ผู้ประเมินได้สารสนเทศตามที่ต้องการเกี่ยวกับความสำเร็จของการดำเนินงานส่วนผู้ถูกประเมินก็จะได้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน และการพิจารณาผลความสำเร็จของงานที่เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ตรวจสอบได้เป็นการประเมินที่ส่งเสริมบรรยากาศในองค์กรให้เป็นทางบวก บุคลากรร่วมแรงร่วมใจกันและเกิดความท้าทายในการทำงานให้มีการพัฒนาจำนวน 4 ครั้งๆ ละ 1 วัน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวสอดคล้องกับ Sanguannam (2002) ที่นำเทคนิคการประชุมเชิงปฏิบัติการ มาร่วมใช้พัฒนากิจกรรมที่เป็นกระบวนการคิดเป็นทีม มีการสร้างความคิดเห็นการไตร่ตรอง ซึ่งการประชุมดังกล่าวผู้วิจัยได้กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้แสดงความคิดเห็น จึงส่งผลต่อการสร้างการยอมรับ ดังนั้นการประชุมทำเกณฑ์ชี้วัดแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับจึงมีความเหมาะสม เพราะทำให้สร้างการยอมรับเกิดขึ้นกับบุคลากรได้

การพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุข

จังหวัดตากในครั้งนี้ สอดคล้องกับกระบวนการและหลักการพัฒนาตัวชี้วัดที่ได้ระบุไว้ว่า คัดเลือกประเด็นสำคัญสำหรับพัฒนาตัวชี้วัด หรือกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับความชัดเจนและความเกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก มีกระบวนการพัฒนาที่เป็นระบบและโปร่งใส มีหลักฐานวิชาการรองรับ (Campbell, Kontopantelis, Hannon, Burke, Barber, & Lester, 2011; Khampang, Teerawattananon, Tantivess, Cluzeau, Foskett-Tharby, & Gill, 2017) จึงทำให้ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก มีคุณภาพสามารถนำไปใช้ได้ต่อไป ส่วนผลการพัฒนาตัวชี้วัดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก พบว่า มี 5 ระดับ 41 ตัวชี้วัด โดยเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตากแต่ละระดับ จะประกอบด้วยรูปแบบการประเมินที่เป็นกิจกรรม ผลลัพธ์ และผลกระทบ เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดเชิงปริมาณมีความเหมาะสมกับพื้นที่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้กำหนดเกณฑ์มาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับและเป็นบุคคลที่ทำงานในพื้นที่ นอกจากนี้ผลการตรวจสอบตัวชี้วัดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตากด้วยการสอบถามผู้เชี่ยวชาญโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Beach (1975) ที่กล่าวว่า การสร้างเกณฑ์จะเริ่มจากคำอธิบายงานที่ระบุรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ อันจะนำไปสู่การกำหนดกฎเกณฑ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน งานบางเกณฑ์ออกมาในรูปแบบของปริมาณ แต่บางชนิดอาจออกมาในรูปของคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก สามารถนำตัวชี้วัดเกณฑ์การประเมิน

ผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตากที่มี 5 ระดับ 41 ตัวชี้วัดไปใช้ได้แต่ควรมีการประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันก่อนที่จะนำไปใช้จริง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ตัวชี้วัดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก 5 ระดับ

2. ศึกษาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานก่อนและหลังที่ใช้ตัวชี้วัดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดตาก 5 ระดับ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณนายแพทย์จรัญ จันทมัตตุการ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตาก ที่ได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาล และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอและจังหวัด

เอกสารอ้างอิง

- Beach, D. S. (1975). *The management and people of work*. (2nd ed.). New York: Macmillan Publishing Company.
- Campbell, S. M., Kontopantelis, E., Hannon, K., Burke, M., Barber, A., & Lester, H. E. (2011). Framework and indicator testing protocol for developing and piloting quality indicators for the UK quality and outcomes framework. *BMC Family Practice*, 12(85), 1-12.
- Human Resource Management Division. (2015). *Governmental work performance evaluation*. Bangkok: Sangsue Company Limited. (in Thai)

- Khampang, R., Teerawattananon, Y., Tantivess, S., Cluzeau, F., Foskett-Tharby, R., & Gill, P. (2017). Developing and testing quality indicators for the Thai Quality and Outcomes Framework. *Safety in Health*, 3(14), 1-10.
- Office of the Civil Service Commission (2020, March 10). *Performance management*. Retrieved March 10, 2019, from <https://www.ocsc.go.th/pm>
- Promptkude, B., & Tuksino, P. (2015). The development of performance appraisal system of Department of Disease Control: An application of multiple evaluation approaches. *Journal of the Office of DPC 7 Khon kaen*, 22(1), 98-114. (in Thai)
- Royal Decree on principle and procedure for good public governance (No. 2) B.E. 2562. (2019, 30 April). *Thai Government Gazette*, Vol. 136, Part 56 Kor, pp. 253-56. (in Thai)
- Sanguannam, C. (2002). *Training of educational personnel*. Bangkok: Sriananta Printing Co., Ltd. (in Thai)
- Srisa-ard, B. (2011). *Basic research*. (10th ed.). Bangkok: Suviriyasarn Printing. (in Thai)
- Suwanchit, P. (2012). Problems and situation of public health outcomes assessment within the sections in the Public Health Office in Chonburi Province. *Journal of Health and Nursing Research (Journal of Boromarajonani College of Nursing, Bangkok)*, 28(2), 68-86. (in Thai)
- Tak Provincial Health Office. (2020). *Annual report 2019*. Tak: Tak Provincial Health Office. (in Thai)
- United Nations Development Programme. (2002). *Handbook on monitoring and evaluating for results*. New York: UNDP Evaluation Office.