

การพัฒนารูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูง  
ในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด  
(Development of a High-Performance Organization Model in disease  
Prevention and control at provincial level.)

วิรัช ประวันเตา และคณะ  
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก  
กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข  
ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากกรมควบคุมโรค  
กระทรวงสาธารณสุข  
รหัสโครงการวิจัย 1/2556-574  
ตุลาคม 2557  
(ลิขสิทธิ์เป็นของกรมควบคุมโรค)

## บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด เป็นการวิจัยและพัฒนาแบบผสมมี 3 ขั้นตอนคือ [1] สังเคราะห์องค์ประกอบรูปแบบฯ โดยศึกษา เอกสาร สัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และจัดสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา [2] ตรวจสอบรูปแบบขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงฯ โดยวิเคราะห์ ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและตรวจสอบความเหมาะสมองค์ประกอบรูปแบบฯ เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงและความเชื่อมั่น สอบถามผู้บริหารระดับสูง หัวหน้ากลุ่มควบคุมโรคและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติของสำนักงานสาธารณสุข 8 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 239 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ (Path Analysis) และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรม LISREL [3] ทดลองใช้และประเมินรูปแบบฯ โดย ทดลองใช้ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 5 จังหวัดภาคเหนือตอนล่างจากนั้นประเมินโดยใช้แบบสอบถาม สอบถามผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ 25 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า [1] องค์ประกอบรูปแบบที่สังเคราะห์ มี 7 หมวด 30 ข้อย่อย ได้แก่ (1) การนำองค์กร (2) วางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (3) มุ่งเน้นผู้รับบริการ (4) ข้อมูลสารสนเทศฯ และการจัดการความรู้ (5) พัฒนาทรัพยากรบุคคล (6) กระบวนการทำงาน (7) ผลลัพธ์การดำเนินงาน [2] การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพบว่า อิทธิพลทางตรงจากปัจจัย 6 ประการข้างต้น มีค่าระหว่าง .507 - .686 อิทธิพลผลทางอ้อมตั้งต้นจากหมวด (4) ข้อมูลสารสนเทศฯ ผ่านหมวด (1), (2), (3), (5), (6) มีค่าระหว่าง .057 - .219 และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่าทั้ง 7 โมเดล (หมวด) มีความสอดคล้อง (Fit) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ระดับ .05 [3] ผลการทดลองใช้และประเมินรูปแบบฯ พบว่ารูปแบบที่ได้พัฒนาขึ้นนี้สามารถใช้ได้กับข้อมูลเชิงประจักษ์และสามารถสะท้อนผลการดำเนินการตามองค์ประกอบรูปแบบฯ ได้อย่างชัดเจนทั้ง 5 จังหวัด โดยมีคะแนนผลการประเมินตนเองระหว่าง ร้อยละ 25.5 – 32.80 และผลการประเมินรูปแบบนี้พบมีความเป็นไปได้และมีประโยชน์ในระดับมากถึงมากที่สุด

**คำสำคัญ** : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, การป้องกันควบคุมโรค, องค์กรสมรรถนะสูง

## Abstract

This research aimed to develop a high-performance organization model for disease prevent and control at the provincial level. This was a research and development , mixed method research. The research had 3 phases: [1] synthesised of the form elements by studying documents, In-depth interviewed to 5 experts and connoisseurshipped 10 experts. [2] examined the high performance organization model by the causal path analysis, validated form factors, the tool is a questionnaire that had been tested for validity and reliability, a senior executive head of the disease control group and staff of the 8 provinces in the lower northern provinces, 239 samples were asked, analyzed by using path analysis and confirmatory factor analysis. [3] implemented and evaluated the model, 25 samples were asked, analyzed the data by using descriptive statistics. The results showed that [1] the modeling consisted of 7 categories(30 sub-element), including: (1) executive leadership (2) Strategic planning (3) focusing on the public service (4) information ,analysis of data and knowledge management (5) development of human resources (6) development of operational processes (7) Results of operations, [2] the direct influence of the six factors above was between .507 - .686, indirect effects were derived from categorie (4) of Information throughed categorie (1), (2), (3), (5), (6), with values was between .057 - .219,the results of the 7 audit model showed constructive validity in harmony with the empirical data at 0.05 level of the statistical significance, [3] the 5 province can use self-assessment data with empirical data effectively,the total score was between 25.5 – 32.80 %, this form of assessment has been found to be feasible and useful at a very high level.

**Keyword** : Public health office, Disease prevent and control, High-performance organization

# สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ.....	
สารบัญ.....	
กิตติกรรมประกาศ.....	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ .....	6
แนวคิดองค์การที่มีสมรรถนะสูง.....	7
การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ.....	23
รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	42
ขั้นตอนดำเนินการวิจัย.....	42
ขั้นที่ 1 : สังเคราะห์องค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคฯ... 42	42
ขั้นที่ 2 : ตรวจสอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคฯ.....	43
ขั้นที่ 3 : ทดลองใช้และประเมินรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคฯ....	44
4 ผลการวิจัย.....	46
ส่วนที่ 1: ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกัน	
ควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด.....	46
1.1 : ผลการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรที่มีสมรรถนะสูง.....	46
1.2 : ผลการศึกษาแนวคิดผู้เชี่ยวชาญ.....	48

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
1.3 ผลการสังเคราะห์รูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงโดยสัมมนาเชิงผู้เชี่ยวชาญ.....	60
ส่วนที่ 2 : ผลการตรวจสอบรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรค.....	66
2.1 ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ.....	66
2.2 ผลการตรวจสอบรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรค.....	69
3. ผลการประเมินรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรค.....	91
<b>5 สรุปและอภิปรายผล.....</b>	<b>103</b>
สรุปผลการวิจัย.....	103
อภิปรายผล.....	111
ข้อเสนอแนะ.....	114
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>115</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>119</b>
แบบสอบถาม.....	120
คู่มือประเมินตนเอง.....	126
การใช้โปรแกรมประเมินตนเอง.....	173
ตัวอย่างรายงานผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน.....	207
คณะผู้วิจัย.....	243

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ชื่อประเทศที่พัฒนารางวัลจาก MBNQA.....	7
2 ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมาย.....	44
3 สังเคราะห์แนวคิดความคิดทฤษฎีองค์ลักษณะองค์กรที่มีสมรรถนะสูง.....	46
4 สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1 .....	49
5 สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2 .....	50
6 สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3 .....	52
7 สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4 .....	53
8 สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5.....	55
9 สรุปความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ.....	56
10 สรุปแนวความคิดผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบ.....	57
11 องค์ประกอบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงฯ หมวด 1 การนำองค์กร.....	61
12 องค์ประกอบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงฯ หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์.....	62
13 องค์ประกอบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงฯ หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ.....	62
14 องค์ประกอบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงฯ หมวดที่ 4 : ระบบข้อมูล การวัด วิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้.....	63
15 องค์ประกอบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงฯหมวด 5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล.....	64
16 องค์ประกอบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงฯหมวด 6 กระบวนการปฏิบัติงาน.....	65
17 องค์ประกอบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงฯจังหวัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ.....	66
18 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานฯ หมวด 1 การนำองค์กร.....	69
19 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานฯ หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์.....	70
20 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานฯ หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ.....	71
21 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานฯ หมวด 4 ระบบข้อมูล การวัด วิเคราะห์ และการ จัดการความรู้.....	71
22 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานฯ หมวด 5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล.....	72
23 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานฯ หมวด 6 กระบวนการปฏิบัติ.....	73
24 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานฯ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ.....	74

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
25	สรุปผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานฯ หมวด 1- 7.....	65
26	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต์ขององค์ประกอบหมวด 1 การนำองค์กร.....	76
27	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต์ขององค์ประกอบหมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์.....	76
28	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต์ขององค์ประกอบหมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ.....	77
29	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต์ขององค์ประกอบหมวด 4 ข้อมูล และสารสนเทศฯ.....	77
30	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต์องค์ประกอบหมวด 5 พัฒนาการพยาบาลบุคคล.....	78
31	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต์องค์ประกอบหมวด 6 กระบวนการปฏิบัติงาน.....	78
32	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต์องค์ประกอบหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ.....	79
33	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 1 การนำองค์กร.....	79
34	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์.....	81
35	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ.....	83
36	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 4 ข้อมูลสารสนเทศฯ.....	84
37	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 5 การพัฒนาพยาบาลบุคคล.....	86
38	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 6 กระบวนการปฏิบัติ.....	87
39	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ.....	88
40	ผลการประเมินตนเองโดยใช้รูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงฯ.....	91
41	ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์หมวด 1 การนำองค์กร.....	92
42	ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์.....	93
43	ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์ หมวด 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ.....	95
44	ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์ หมวด 4 : ข้อมูลสารสนเทศฯ.....	96
45	ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์ หมวด 5 : การพัฒนาพยาบาลบุคคล.....	97
46	ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์ หมวด 6 : กระบวนการปฏิบัติ.....	99
47	ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์ หมวด 7 : ผลลัพธ์การดำเนินการ.....	100
48	ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์รวม 7 หมวด.....	101

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์การดำเนินการองค์กรที่มี สมรรถนะสูง.....	68
2 แสดงโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันหมวด 1 การนำองค์กร.....	81
3 แสดงโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันหมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์.....	82
4 แสดงโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันหมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ.....	84
5 แสดงโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันหมวด 4 ข้อมูลสารสนเทศฯ.....	85
6 แสดงโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันหมวด 5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล.....	87
7 แสดงโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันหมวด 6 กระบวนการปฏิบัติงาน.....	88
8 แสดงโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ.....	89
9 แสดงโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันภาพรวม 7 หมวด.....	90



## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณกรมควบคุมโรค โดยท่านอธิบดีกรมควบคุมโรค (น.พ.พรเทพ ศิริวนารังสรรค์ และ น.พ. อำนวย กาจีนะ) ที่สนับสนุนงบประมาณดำเนินการวิจัย และ ขอขอบคุณคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย  
กรมควบคุมโรคที่อนุมัติและให้ผ่านการรับรองการจริยธรรมการวิจัย

ขอขอบคุณท่านนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ท่านรองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด หัวหน้า  
กลุ่มควบคุมโรคติดต่อ กลุ่มโรคไม่ติดต่อ และผู้รับผิดชอบงานควบคุมโรค ใน 8 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง  
และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 5 จังหวัด เขตสุขภาพที่ 2 ที่ให้ความร่วมมือในการนำไปปฏิบัติการ  
ประเมินตามรูปแบบของการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้งานวิจัยสำเร็จด้วยดี บรรลุวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบคุณผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 พิษณุโลกที่ สนับสนุนและอำนวยความสะดวก  
สะดวกในการทำวิจัยให้ลุล่วงด้วยดี และขอขอบคุณอาจารย์ที่ปรึกษาทุกท่านที่ช่วยชี้แนะด้านวิชาการให้  
งานวิจัยมีความสมบูรณ์และมีคุณค่ามากขึ้น

คณะผู้วิจัย

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาของปัญหา

ประเทศในกลุ่มอาเซียนได้รวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีระหว่างประเทศ ในปี พ.ศ.2558 (สมาคมอาเซียน, 2555) อาจทำให้ปัญหาโรคติดต่อหลายโรคซึ่งเคยเป็นปัญหาในประเทศหนึ่งขยายวงกว้างขึ้นเป็นปัญหาโรคอุบัติใหม่อีกประเทศหนึ่งหรือเป็นโรคติดต่อระหว่างประเทศ ดังนั้นแต่ละประเทศจึงต้องปรับตัวให้ทันสถานการณ์เพื่อสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วทั้งที่ (ACPC, 1012) โดยเฉพาะแรงงานที่อพยพเข้ามาบริเวณชายแดนอาจทำให้เกิดการแพร่กระจายของโรคระบาดได้แก่ มาลาเรีย อูจจาระร่วง โรคเอดส์ โรคโปลิโอ โรคแอนแทรกซ์ รวมทั้งโรคที่ประเทศไทยเคยควบคุมได้แล้วก็อาจมีการแพร่ระบาดขึ้นใหม่ เช่น โรคเท้าช้าง เนื่องจากพบว่าคนงานพม่าที่อพยพเข้ามาแถบชายแดนมีพยาธินำโรคเท้าช้างอยู่ถึงกว่าร้อยละ 3.0 และจากข้อมูลสำนักโรคระบาดวิทยา กรมควบคุมโรค พบว่าโรคที่เป็นปัญหาในกลุ่มคนต่างด้าว 3 อันดับแรกได้แก่โรคอูจจาระร่วงเฉียบพลัน โรคมาลาเรีย และโรคหัด ซึ่งในปีที่ผ่านมาพบมีรายงานผู้ป่วยรวมกว่า 10,000 ราย (สำนักนโยบายยุทธศาสตร์, 2554) ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งของแรงงานข้ามชาติคือการเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุข รวมทั้งกรณีวันหยุดแรงงานข้ามชาติมักจะออกจากโรงงานเที่ยวในตัวเมืองอาจเกิดการแพร่ระบาดของโรคได้ รวมทั้งทำให้การป้องกันควบคุมโรคติดต่ออื่นๆยากต่อการควบคุม หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการป้องกันควบคุมโรคในพื้นที่ ต้องใช้ความรู้และความสามารถมากขึ้นกว่าเดิม (ชัยพร ธรรมวงษ์ศา, 2554) นอกจากนี้ภัยคุกคามสุขภาพในปัจจุบันเปลี่ยนจากโรคติดต่อมาเป็นโรคไม่ติดต่อ และโรคเรื้อรังต่างๆ รวมทั้งภัยคุกคามจากมลพิษสิ่งแวดล้อม ภาวะโลกร้อนและการเปลี่ยนแปลง ภูมิอากาศ โรคอุบัติใหม่ อู บิดซ้ำ สารเคมีที่เกิดจากอุตสาหกรรม อีกทั้งยังมีปัญหาอุทกภัยภัยแล้งทำให้ขาดแคลนน้ำเพื่อการบริโภค เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยด้วยโรคจากเกิดจากน้ำ (ศิริพันธุ์ สาสิตย์ และคณะ , 2552) ดังนั้นหน่วยงานที่มีหน้าที่ปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคจะต้องเป็นองค์กรที่มีความรู้ความสามารถสูงพอที่จะตอบโต้ปัญหาที่เกิดขึ้น

กรอบแนวคิดระบบสุขภาพขององค์การอนามัยโลก (WHO Health System Framework) ระบุผลลัพธ์ของระบบสุขภาพที่สำคัญ คือการเข้าถึง ความครอบคลุม คุณภาพและความปลอดภัยและผลสัมฤทธิ์นอกจากจะทำให้ประชาชนมีสุขดีขึ้นแล้ว ยังต้องมีประสิทธิภาพ สร้างความเป็นธรรม ปกป้องคุ้มครองความเสี่ยงทั้งด้านสังคมและการเงินและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ระบบสุขภาพที่จะบรรลุถึงเป้าหมายเหล่านี้ได้จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐานอย่างน้อย ๖ ประการ(six

building blocks) ได้แก่ (1) การให้บริการ (2) บุคลากรด้านสุขภาพ (3) สารสนเทศ (4) ผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์เวชภัณฑ์ และเทคโนโลยี (5) การเงิน และ (6) ภาวะการรณรงค์และธรรมาภิบาล (WHO, 2007) นอกจากนี้มีเครื่องมือพัฒนาให้องค์กรมีสมรรถนะสูง และใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศสหรัฐอเมริกา คือ หลักเกณฑ์จาก Malcolm Baldrige National Quality Award เรียกว่า MBNQA (NIST, 2012) สำหรับประเทศไทย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้นำเกณฑ์ MBNQA มาปรับเป็นเกณฑ์รางวัล คุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับและพัฒนาองค์กรภาคเอกชนของไทย ให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2555) และคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2551 เห็นชอบยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยฯ ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 (เก่ง) มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความสามารถในการเรียนรู้คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานราชการใช้ในการประเมินตนเองและก้าวไปเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (สำนักงาน ก.พ.ร., 2552) รวมทั้ง คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เพื่อให้หน่วยงานราชการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระดับคุณภาพมาตรฐานของหน่วยงานภาครัฐเทียบเท่าสากลต่อไป เกณฑ์ดังกล่าว เป็นเกณฑ์ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์การครอบคลุมทั้งการพัฒนาระบบงานและผลลัพธ์ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2549)

จากการทบทวนทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างรูปแบบพบว่า การวิจัยที่ใช้รูปแบบเป็นการวิจัยแนวใหม่ มุ่งกำลังได้รับความสนใจมากขึ้น ทั้งนี้เพราะการวิจัยที่ใช้รูปแบบจะช่วยให้ความรู้ ที่มีอยู่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เป็นการวิจัยที่ช่วยพัฒนาความรู้ มีความชัดเจน เป็นระบบ ในการสร้างหรือพัฒนารูปแบบนั้น ผู้วิจัยจะสร้างหรือพัฒนารูปแบบขึ้นมาก่อน เป็นรูปแบบตามสมมุติฐาน โดยการศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี รูปแบบ และผลการศึกษาและวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้ออกแบบประกอบหรือตัวแปรต่างๆ ภายในรูปแบบ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร หรือองค์ประกอบเหล่านั้น หรือลำดับก่อนหลังของแต่ละองค์ประกอบในรูปแบบในการพัฒนารูปแบบนั้น จะต้องใช้หลักของเหตุผลเป็นรากฐานสำคัญ และ การศึกษาค้นคว้ามากจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบอย่างยิ่ง ผู้วิจัยอาจคิดโครงสร้างรูปแบบขึ้นมาก่อน แล้วปรับปรุงโดยอาศัยข้อสาร สนเทศจากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวความคิด รูปแบบหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง หรือทำการศึกษาค้นคว้าองค์ประกอบย่อยตัวแปรแต่ละตัว แล้วคัดเลือกองค์ประกอบย่อย หรือตัวแปรที่สำคัญ ประกอบกันขึ้นเป็นโครงสร้างของรูปแบบก็ได้ หลังจากได้พัฒนารูปแบบในขั้นแรกแล้ว จำเป็นจะต้องทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ ดังกล่าว เพราะรูปแบบที่พัฒนาขึ้นนั้นถึงแม้ว่าจะพัฒนาโดยมีรากฐานจากทฤษฎี แนวคิด รูปแบบของคนอื่น และผลการวิจัยที่ผ่านมาแต่ก็เป็นเพียงรูปแบบตามสมมุติฐาน ซึ่งจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริง เพื่อทดสอบว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพตามที่มุ่งหวังหรือไม่ ในขั้นนี้บางครั้งใช้คำว่าทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริง หรือทดลองใช้รูปแบบในสถานการณ์จริง จะทำให้ทราบ อิทธิพลหรือความสำคัญขององค์ประกอบย่อย หรือตัวแปรต่างๆ ในรูปแบบและอิทธิพลหรือ ความสำคัญขององค์ประกอบ หรือกลุ่มตัวแปรในรูปแบบ ผู้วิจัยอาจปรับปรุงใหม่โดยตัดองค์ประกอบหรือตัวแปรที่ พบว่ามีอิทธิพลหรือความสำคัญน้อยออกจากรูปแบบของต้น จะทำให้ได้รูปแบบที่เหมาะสมยิ่งขึ้น (บุญชม ศรีสะอาด, 2542)

จากการปฏิรูประบบราชการในปี พ .ศ. 2546 ทำให้กรมควบคุมโรคไม่มีบทบาทการบริหารจัดการ และจัดบริการควบคุมโรคในพื้นที่ เนื่องจากเป็นบทบาทหน่วยงานระดับจังหวัด และอำเภอ แต่ใน ขณะเดียวกันการพัฒนาาระบบบริการและการควบคุมโรคติดต่อต้องการความคล่องตัวและปรับตัวให้ สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปสนองตอบปัญหาในชีวิตจริงของสังคมไทย การจัดการและพัฒนา ระบบให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นแต่ก็ยังขาดการสนใจพัฒนาเรื่องนี้อย่างจริงจัง (สำนัก นโยบายยุทธศาสตร์ , 2554) และตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกระทรวงสาธารณสุข พ .ศ. 2552 (ราช กิจจานุเบกษา, 2555) กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ด้านสุขภาพในเขตพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็น ไปตามกฎหมาย หมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ ดังนั้นสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดจึงเป็นหน่วยปฏิบัติซึ่งมีความสำคัญต่อการป้องกันควบคุมโรคในพื้นที่ และจากการทบทวนข้อมูล เกี่ยวกับโครงสร้าง องค์ประกอบ รูปแบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด พบว่ายังเป็นการ ดำเนินในรูปแบบแยกส่วนรายโรค ขาดการบูรณาการกระบวนการป้องกันควบคุมโรคที่เป็นระบบอย่าง เชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบต่างๆที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จ อาจทำให้ไม่สามารถตอบสนองการป้องกัน ควบคุมโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 พิษณุโลก , 2557) หากสามารถ พัฒนาให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงก็จะทำให้การดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคทั่วทั้งจังหวัดมี ประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน นอกจากนี้จากการนิเทศติดตามประเมิน ผลการดำเนินงาน สร้างเสริมป้องกันควบคุมโรค (งบ P&P)ระดับจังหวัด พบว่าจังหวัดมีความต้องการเครื่องมือที่ดีและมี มาตรฐานเพื่อใช้ในการประเมินสะท้อนรูปแบบและผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคเปรียบเทียบระหว่าง จังหวัดต่างๆที่ครอบคลุมทั้งกระบวนการและผล ลัพธ์การดำเนิน การที่ตรงกับข้อเท็จจริงของพื้นที่ (สำนัก ตรวจราชการเขต 17 , 2557) และจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่ายังไม่มีงานวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบ ในการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัดตามแนวคิด Malcolm Baldrige National Quality Award และ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นแนว ทางที่จะช่วยให้ก้าวไปเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง และ เนื่องจาก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเป็นหน่วยงานรา ชการระดับจังหวัดที่มีความสำคัญในการ

ดำเนินการป้องกันควบคุมโรค จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาให้เป็นองค์กรที่สามารถตอบโต้โรคภัยสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำการวิจัยนี้

## วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์หลัก

- เพื่อพัฒนารูปแบบขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบรูปแบบขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงสาเหตุและตรวจสอบรูปแบบขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด
3. เพื่อประเมินรูปแบบขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เมื่อโครงการวิจัยแล้วเสร็จจะได้นำเสนอผลการวิจัยต่อ อกรมควบคุมโรคเพื่อพิจารณา กำหนดเป็นเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัดให้มีสมรรถนะสูง
2. ใช้ประโยชน์ในการจัดระดับเทียบเคียงความสามารถการป้องกันควบคุมโรคของจังหวัดในเขต พื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้ผู้บริหารจังหวัด ให้ความสำคัญในการป้องกันควบคุมโรคที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
3. ผลักดันให้กำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับเขตหรือกระทรวงในการป้องกันควบคุมโรคของจังหวัด
4. ใช้เป็นเครื่องมือประเมินตนเองหรือจากองค์กรภายนอกรวมทั้งการมอบสิ่งจูงใจ และพัฒนาสู่การตรวจประเมินรับรองระบบตามมาตรฐานสากลต่อไป

## ขอบเขตการวิจัย

การสร้างรูปแบบดำเนินการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี การตรวจสอบรูปแบบที่สร้างขึ้น ดำเนินการในประชากรที่อยู่ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพื้นที่ 9 จังหวัด ภาคเหนือตอนล่าง ส่วนการประเมินรูปแบบดำเนินการในพื้นที่ 5 จังหวัดที่อยู่ในพื้นที่เขตรับผิดชอบ ได้แก่จังหวัด พิษณุโลก, เพชรบูรณ์, อุตรดิตถ์, สุโขทัย และ ตาก

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์ที่มีสมรรถนะสูงหมายถึงองค์กรที่มีกระบวนการดำเนินงานที่เป็นระบบและมีผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดี มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด
2. รูปแบบหมายถึงโครงสร้างองค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่ใช้เป็นแนวทางป้องกันควบคุมโรค
3. การป้องกันควบคุมโรคหมายถึง การป้องกันควบคุมโรคติดต่อ โรคไม่ติดต่อ โรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งภัยที่คุกคามสุขภาพ
4. ระดับจังหวัดหมายถึง การดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- (1) แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ
- (2) แนวคิดองค์การที่มีสมรรถนะสูง
- (3) การวิเคราะห์อิทธิพลเส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ
- (4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### (1) แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ(Model)

แนวทางการสร้างแบบจำลองหรือโมเดล โดยทั่วไปแบ่งการสร้างแบบจำลองหรือโมเดลตามลักษณะที่แตกต่างกันได้ 5 แบบ ได้แก่ (Weerakaset Suanpaga,2552)

1. โมเดลเชิงแนวคิด (Conceptual Model) เป็นแบบจำลองความคิด ซึ่งแสดงแนวคิดของระบบหรือกระบวนการโดยใช้ ภาพเขียน หรือ ภาพวาด แสดงโครงสร้างของระบบ
  2. โมเดลเชิงกายภาพ(Physical Model) คือแบบจำลองที่สร้างขึ้นมาเพื่อให้เห็นรูปทรง รูปร่างทางกายภาพแบบจำลองทางกายภาพอาจมีลักษณะที่ ึ่งไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ หรือ อาจทำให้เคลื่อนไหวได้เหมือนของจริง
  3. โมเดลเชิงคณิตศาสตร์และสถิติ (Mathematical and statistical Model) คือแบบจำลองที่ใช้ภาษาทางคณิตศาสตร์ในรูปของสมการอธิบายพฤติกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบภายในระบบอาจ ประกอบด้วยความสัมพันธ์ที่เป็นเส้นตรง เช่น  $y = a+bx$  หรือ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่เป็นเส้นโค้ง เช่น  $y_1 = y_0+e^{kt}$
  4. โมเดลเชิงภาพเคลื่อนไหว (Visualization Model)หมายถึงกระบวนการที่ใช้เทคนิคทางเทคโนโลยีด้านการสร้างภาพ แปลงข้อมูลดิบให้เป็นภาพที่สามารถแสดงรูปทรง หรือกระบวนการที่เหมือนของจริงในระบบคอมพิวเตอร์ ภาพที่จะสร้างขึ้นมามี 2 มิติ หรือ 3 มิติ มีความเคลื่อนไหว แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล สามารถมองเห็นกระบวนการเปลี่ยนแปลง
  5. โมเดลเชิงซิสเต็มไดนามิกส์(System dynamics Model) เป็นโมเดล Computer Simulation Model คือสามารถคำนวณการทำงานจากระบบในคอมพิวเตอร์ได้
- การทำงานของโมเดลสามารถอธิบายด้วยผังภาพ 3 ลักษณะ คือ

1) อธิบายด้วยผังวงจรย้อนกลับ (Feedback loop) เป็นผังแสดงแนวคิดของระบบโดยมีลูกศรที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ มีทิศทางของหัวลูกศรไปในทางเดียวกัน ในผังจะประกอบไปด้วยตัวอักษรแทนองค์ประกอบลูกศรที่เชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบจะแสดงความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผล มีเครื่องหมาย บวกหรือลบกำกับที่หัวลูกศรแสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่อยู่หัวและท้ายลูกศรว่าสอดคล้องหรือขัดแย้งกัน และยังมีเครื่องหมายบวกหรือลบในวงเล็บที่อยู่กลางวงจรจะอธิบายผลลัพธ์จากการทำงานของระบบ คือถ้าเป็นเครื่องหมายบวกแสดงว่าการทำงานของระบบจะให้ผลลัพธ์แบบเติบโตหรือเสื่อมถอย เรียกระบบนี้ว่าระบบปิดเชิงบวก ถ้าเป็นเครื่องหมายลบแสดงว่าการทำงานของระบบเป็นระบบปิดเชิงลบ หรือเรียกว่าระบบสมดุล

2) อธิบายด้วยผังการไหลของระบบ (Flow diagram) เป็นแผนผังที่แปลงแนวคิดของระบบ ที่จัดเรียงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบในรูปของวงจรย้อนกลับ ให้อยู่ในรูปของสต็อก โฟลว์ และตัวแปลงค่า เพื่อใช้ในการสร้างสมการทางคณิตศาสตร์ หรือทางสถิติเพื่อคำนวณการทำงานของระบบตามกาลเวลา อาจเรียกว่าผังปฏิบัติการก็ได้

3) อธิบายด้วยผังรูปดาว (Bull diagram) เพื่อแสดงขอบเขตของโมเดล ในกรณีที่โมเดลแสดงระบบที่ง่าย ๆ เราสามารถเห็นขอบเขตของโมเดลจากผังวงจรย้อนกลับ และผังการไหลของระบบได้ง่าย ดังเช่นจากรูปที่ 5.1 องค์ประกอบที่อยู่ในระบบคือการเกิดและประชากร ซึ่งอาจเรียกอีกอย่างว่าตัวแปรภายในระบบ(endogenous variable) และอัตราการเกิดเป็นองค์ประกอบภายนอกในระบบ เรียกอีกอย่างว่าตัวแปรภายนอกระบบ(exogenous variable) แต่กรณีที่โมเดลเป็นระบบที่ซับซ้อนมีหลายสต็อก

## (2) แนวคิดองค์การที่มีสมรรถนะสูง

ประเทศที่พัฒนาแล้วในหลายประเทศได้มีการนำระบบคุณภาพการบริหารจัดการ มาใช้ทั้งในภาครัฐและเอกชน เพื่อให้มีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และได้เป็นแนวทางให้ประเทศต่าง ๆ นำไปประยุกต์ใช้มากกว่า 70 ประเทศ เช่น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2550)

ตาราง 1 ชื่อประเทศที่พัฒนารางวัลจาก MBNQA

ประเทศ	ชื่อรางวัลที่พัฒนามาจาก MBNQA	ปี ค.ศ.
ออสเตรเลีย	Australian Business Excellence Award (ABEA)	1988
สหภาพยุโรป	European Quality Award (EQA)	1989
สิงคโปร์	Singapore Quality Award (SQA)	1994
ญี่ปุ่น	Japan Quality Award (JQA)	1995



การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นเป้าหมายสำคัญของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา  
ระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) ที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการ  
ทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance)

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้หน่วยงาน  
ภาครัฐมีการปรับปรุงการทำงาน ยกกระตือรือร้นการบริหารจัดการ โดยนำเทคนิคและเครื่องมือบริหารจัดการ  
สมัยใหม่มาใช้ เช่น การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ การ  
จัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของ  
ระบบการยกระดับคุณภาพมาตรฐานของหน่วยงานภาครัฐ และเป็นการรองรับการพัฒนา  
ระบบราชการใน  
ขั้นต่อไป สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการ  
ดำเนินการ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 ตามข้อเสนอของสำนักงาน  
ก.พ.ร.

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นการนำหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพ  
แห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และรางวัล  
คุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย Thailand Quality Award (TQA) มาปรับให้สอดคล้องกับทิศทางการ  
พัฒนาระบบราชการไทย ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา  
ระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) การ  
ดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546  
รวมทั้ง การประเมินผลตาม คำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อให้มีความเหมาะสมตามบริบทของภาค  
ราชการไทย ทั้งนี้ เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง และเป็นแนวทางในการ  
ปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงาน  
ของหน่วยงานภาครัฐไปสู่  
มาตรฐานสากล

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ ในแต่ละหมวด ซึ่งเป็นแนวทาง  
ในการบริหารจัดการที่จะนำส่วนราชการไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศได้ และเกณฑ์ในแต่ละหมวดจะมี  
ความเชื่อมโยงกันระหว่างหมวดต่าง ๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่ดีต้องมีความสอดคล้องและ  
บูรณาการกันอย่างเป็นอย่างระบบ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วย 7 หมวด คือ

หมวด 1 การนำองค์กร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

### หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ทั้งนี้ เกณฑ์ทั้ง 7 หมวดสามารถอธิบายได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็นกระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์ ส่วนที่เป็นกระบวนการ (หมวด 1-6) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิภาพของส่วนราชการ สามารถจัดได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

#### 1) กลุ่มการนำองค์กร ประกอบด้วย

หมวด 1 การนำองค์กร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 2) กลุ่มพื้นฐานของระบบ ประกอบด้วย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และจัดการความรู้

#### 3) กลุ่มปฏิบัติการ ประกอบด้วย

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ (หมวด 7) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิผลของ ส่วนราชการ ใน 4 มิติ ที่มีความสอดคล้องตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่

มิติด้านประสิทธิผล

มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

มิติด้านการพัฒนาองค์กร

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งบังคับใช้กับส่วนราชการทุกแห่งมีบทบัญญัติดังนี้ (สำนักงานกฤษฎีกา,2550)

หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

มาตรา 7 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา 8 ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการ ดังต่อไปนี้

- (1) การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตาม มาตรา 7 และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของ คณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา
- (2) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น
- (3) ก่อนเริ่มดำเนินการส่วนราชการต้องจัด ให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น
- (4) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม
- (5) ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการ ให้ส่วนราชการดำเนินการ แก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่น หรือ ระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไป และให้แจ้ง ก.พ.ร. ทราบด้วย

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการกำหนดวิธีปฏิบัติให้เหมาะสมกับภารกิจแต่ละเรื่อง ทั้งนี้ ก.พ.ร. จะกำหนดแนวทางการดำเนินการทั่วไปให้ส่วนราชการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรานี้ด้วยก็ได้

หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

มาตรา 9 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติดังต่อไปนี้

- (1) ก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้า
- (2) การกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการตาม (1) ต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอนเป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์

ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

(3) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติ ตามแผนปฏิบัติการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

(4) ในกรณีที่การปฏิบัติภารกิจ หรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้น หรือเปลี่ยนแปลงปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

มาตรา 10 ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการหรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้นกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิด การบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกัน โดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ให้ส่วนราชการมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัด หรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เพื่อให้การบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัดหรือในต่างประเทศ แล้วแต่กรณีสามารถใช้อำนาจตามกฎหมายได้ครบถ้วน ตามความจำเป็นและบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา 11 ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้

มาตรา 12 เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ก.พ.ร. อาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ

มาตรา 13 ให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลาการบริหารราชการของคณะรัฐมนตรี

เมื่อคณะรัฐมนตรีได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาแล้ว ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงบประมาณ ร่วมกันจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีแถลงนโยบายต่อรัฐสภา

เมื่อคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบในแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้มีผลผูกพันคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี และส่วนราชการ ที่จะต้องดำเนินการจัดทำภารกิจให้เป็นไปตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินนั้น

มาตรา 14 ในการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินตาม มาตรา 13 ให้จัดทำเป็นแผนสี่ปี โดยนำนโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภามาพิจารณาดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และแผนพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ อย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน ส่วนราชการหรือบุคคลที่จะรับผิดชอบในแต่ละภารกิจ ประมาณการรายได้ และรายจ่ายและทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ระยะเวลาการดำเนินการ และการติดตามประเมินผล

มาตรา 15 เมื่อมีการประกาศใช้บังคับแผนการบริหารราชการแผ่นดินแล้ว ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีร่วมกันพิจารณาจัดทำแผนนิติบัญญัติ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมายที่จะต้องจัดให้มีขึ้นใหม่หรือกฎหมายที่ต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ส่วนราชการผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ

แผนนิติบัญญัตินั้นเมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเสนอแล้ว ให้มีผลผูกพันส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น

ในกรณีที่เห็นสมควร สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาอาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การจัดทำแผนนิติบัญญัติเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานก็ได้

มาตรา 16 ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น โดยจัดทำเป็นแผนสี่ปี ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตาม มาตรา 13

ในแต่ละปีงบประมาณ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยให้ระบุสาระสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรอื่นที่ต้องใช้เสนอต่อรัฐมนตรีเพื่อความเห็นชอบ

เมื่อรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการใด ตามวรรคสองแล้ว ให้สำนักงานงบประมาณดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในแต่ละภารกิจ ตามแผนปฏิบัติราชการดังกล่าว

ในกรณีที่ส่วนราชการมิได้เสนอแผนปฏิบัติราชการในภารกิจใด หรือภารกิจใดไม่ได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี มิให้สำนักงานงบประมาณจัดสรรงบประมาณสำหรับภารกิจนั้น

เมื่อสิ้นปีงบประมาณให้ส่วนราชการจัดทำรายงาน แสดงผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติราชการประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี

มาตรา 17 ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณกำหนดให้ ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการเพื่อขอรับงบประมาณ ให้สำนักงานงบประมาณและ ก.พ.ร. ร่วมกันกำหนดแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติราชการตาม มาตรา 16 ให้สามารถใช้ได้กับแผนปฏิบัติราชการที่ ต้องจัดทำตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ ทั้งนี้ เพื่อมิให้เพิ่มภาระงานในการจัดทำแผนจนเกินสมควร

มาตรา 18 เมื่อมีการกำหนดงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดแล้ว การโอนงบประมาณจากภารกิจหนึ่งตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติราชการไปดำเนินการอย่างอื่น ซึ่งมีผลทำให้ภารกิจเดิมไม่บรรลุเป้าหมายหรือนำไปใช้ในภารกิจใหม่ที่มีได้กำหนดในแผน ปฏิบัติราชการ จะกระทำได้อีกเมื่อได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้ปรับแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกันแล้ว

การปรับแผนปฏิบัติราชการตามวรรคหนึ่งจะกระทำได้เฉพาะในกรณี ที่งานหรือภารกิจใดไม่อาจดำเนินการตามวัตถุประสงค์ต่อไปได้ หรือหมดความจำเป็นหรือไม่เป็นประโยชน์ หรือหากดำเนิน การต่อไป จะต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็น หรือมีความจำเป็นอย่างอื่นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของแผนปฏิบัติราชการ

เมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติให้ปรับแผนปฏิบัติราชการแล้ว ให้ดำเนินการแก้ไขแผนการบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกันด้วย

มาตรา 19 เมื่อนายกรัฐมนตรีพ้นจากตำแหน่ง ให้หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่สรุปผลการปฏิบัติราชการและให้ข้อมูลต่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่ ตามที่นายกรัฐมนตรีคนใหม่ สั่งการ ทั้งนี้ เพื่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่จะได้ใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนด นโยบายการบริหารราชการแผ่นดินต่อไป

หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

มาตรา 20 เพื่อให้การปฏิบัติราชการภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการและงบประมาณที่จะต้องใช้ใน แต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย

มาตรา 21 ให้ส่วนราชการจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภทขึ้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

ให้ส่วนราชการคำนวณรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้นตามระยะเวลาที่กรมบัญชีกลางกำหนดและรายงานให้สำนักงานงบประมาณกรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ

ในกรณีที่รายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะใดของส่วนราชการใดสูงกว่า รายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะประเภทและคุณภาพเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันของส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นจัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะดังกล่าวเสนอสำนักงาน งบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ และถ้ามิได้มีข้อทักท้วงประการใดภายในสิบห้าวันก็ให้ส่วนราชการดังกล่าวถือปฏิบัติ ตามแผนการลดรายจ่ายนั้นต่อไปได้

มาตรา 22 ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงาน งบประมาณร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่ เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีสำหรับเป็นแนวทางในการพิจารณาว่าภารกิจใดสมควรจะได้ดำเนินการต่อไป

หรือยุบเลิก และเพื่อประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีต่อไป ทั้งนี้ ตามระยะเวลาที่ คณะรัฐมนตรีกำหนด

ในการประเมินความคุ้มค่าตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจ ความ เป็นไปได้ของภารกิจหรือโครงการที่ดำเนินการ ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะพึงได้และรายจ่ายที่ต้องเสีย ไปก่อนและหลังที่ส่วนราชการดำเนินการด้วย

ความคุ้มค่าตามมาตรานี้ ให้ความหมายความถึงประโยชน์หรือผลเสียทางสังคม และประโยชน์หรือ ผลเสียอื่น ซึ่งไม่อาจคำนวณเป็นตัวเงินได้ด้วย

มาตรา 23 ในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง ให้ส่วนราชการดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดย พิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ ที่จะใช้ ราคา และ ประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการที่จะได้รับประกอบกัน

ในกรณีที่วัตถุประสงค์ในการใช้เป็นเหตุให้ต้องคำนึงถึงคุณภาพ และการดูแลรักษาเป็นสำคัญ ให้ สามารถกระทำได้โดยไม่ต้องถือราคาต่ำสุดในการเสนอซื้อหรือจ้างเสมอไป

ให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ดูแล ระเบียบเกี่ยวกับการพัสดุปรับปรุงระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ส่วน ราชการดำเนินการ ตามวรรคหนึ่งและวรรคสองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มาตรา 27 ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การ อนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่ รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ ประชาชน

เมื่อได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ส่วนราชการกำหนด หลักเกณฑ์การ ควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ ด้วย หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือการกลั่นกรองงานที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ ในกรณีนี้ หากสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมแล้วจะเป็นการลดขั้นตอน เพิ่ม ประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งไม่เกิดผลเสียหายแก่ราชการ ให้ส่วนราชการดำเนินการให้ ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังเงินงบประมาณ

เมื่อส่วนราชการใดได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ตามวรรคหนึ่ง หรือได้มีการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามวรรคสองแล้ว ให้ส่วนราชการนั้นเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

มาตรา 28 เพื่อประโยชน์ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจตาม มาตรา 27 ก.พ.ร. ด้วยความ เห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการหรือแนวทางในการกระจายอำนาจการ

ตัดสินใจ ความรับผิดชอบระหว่างผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ และการลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการให้ส่วนราชการถือปฏิบัติก็ได้

มาตรา 29 ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลา การดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจดูได้

มาตรา 30 ในกระทรวงหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

มาตรา 31 ในศูนย์บริการร่วมตาม มาตรา 30 ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วม

ให้เป็นที่หน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐาน ที่ประชาชนจะต้องจัดทำมาในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่องมอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นที่หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวนั้นประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการดำเนินการในเรื่องนั้น

ในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วมตาม มาตรา 30 ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือกฎแล้ว

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง หากมีปัญหา หรืออุปสรรคในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายหรือกฎในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบ เพื่อดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายหรือกฎนั้นต่อไป

หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด



และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการ ได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลา แล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบ ให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตาม กำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วน ราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน สิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตาม มาตรา 37

มาตรา 39 ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของ ส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

มาตรา 40 เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุก แห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น

ในกรณีที่ส่วนราชการใดไม่อาจจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้ อาจร้องขอให้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ ดังกล่าวก็ได้ ในการนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะขอให้ส่วนราชการให้ความช่วยเหลือ ด้านบุคลากร ค่าใช้จ่าย และข้อมูลในการดำเนินการก็ได้

มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ ราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้ แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของ ส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา 43 การปฏิบัติราชการในเรื่องใด ๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณีมีความ จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของประเทศความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การรักษา ความสงบเรียบร้อยของประชาชน หรือการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล จึงให้กำหนดเป็นความลับได้เท่าที่ จำเป็น

มาตรา 44 ส่วนราชการต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายแต่ละปี รายการ

เกี่ยวกับการจัดซื้อหรือจัดจ้างที่จะดำเนินการในงบประมาณนั้น และสัญญาใด ๆ ที่ได้มีการอนุมัติให้จัดซื้อหรือจัดจ้างแล้ว ให้ประชาชนสามารถขอดูหรือตรวจสอบได้ ณ สถานที่ทำการของส่วนราชการ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ก่อให้เกิดความได้เปรียบหรือเสียเปรียบหรือความเสียหายแก่บุคคลใดในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง

#### หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

มาตรา 45 นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตาม มาตรา 9 (3) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร.กำหนด

มาตรา 46 ส่วนราชการอาจจัดให้มีการประเมินภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือหน่วยงานในส่วนราชการก็ได้ ทั้งนี้ การประเมินดังกล่าวต้องกระทำเป็นความลับและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

มาตรา 47 ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล ให้ส่วนราชการประเมินโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่ข้าราชการผู้นั้นสังกัดได้รับจากการปฏิบัติงานของข้าราชการผู้นั้น

มาตรา 48 ในกรณีที่ส่วนราชการใดดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน ให้ ก.พ.ร.เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินเพิ่มพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบแก่ส่วนราชการ หรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

มาตรา 49 เมื่อส่วนราชการใดได้ดำเนินงานไปตามเป้าหมาย สามารถเพิ่มผลงาน และผลสัมฤทธิ์โดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐ หรือสามารถดำเนินการตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยได้ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.ร. กำหนด ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการนั้น หรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

#### หมวด 9 บทเบ็ดเตล็ด

มาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด

## 5 และหมวด 7

ให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง

มาตรา 53 ให้องค์การมหาชนและรัฐวิสาหกิจ จัดให้มีหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่าองค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจใดไม่จัดให้มีหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง หรือมีแต่ไม่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกานี้ ให้แจ้งรัฐมนตรีซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลองค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจ เพื่อพิจารณาสั่งการให้องค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจนั้นดำเนินการให้ถูกต้องต่อไป

แนวคิดขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผลักดันให้องค์กรต้องแสวงหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน แนวคิดนี้เกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและเอกชน ในปี ค.ศ. 1990 ได้มีการจัดตั้งรางวัลที่เรียกว่า The President's Award Program ขึ้นเพื่อรับรองการปรับปรุงคุณภาพในหน่วยงานภาครัฐของอเมริกา รางวัลนี้เทียบได้กับ Malcom Baldrige Award โดยในปี ค.ศ. 1993 ได้มีการออกพระราชบัญญัติชื่อว่า The Government Performance and Result Acts (GPRA) ที่ระบุให้รัฐบาลของมลรัฐต่างๆ ทำแผนกลยุทธ์ สร้างตัวชี้วัดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และจัดทำแผนปฏิบัติการรวมทั้งให้รายงานผลความก้าวหน้าของโครงการต่อสภาสูง นอกจากนี้ยังได้กำหนดให้องค์กรของรัฐต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการและได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการประเมินผลองค์กรโดยเพิ่มความหลากหลายในแง่ของรางวัลเพิ่มขึ้น เช่น มิติด้านความพึงพอใจของพนักงาน ของลูกค้าหรือของประชาชน เป็นต้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ทำให้องค์กรภาครัฐต้องพิจารณาเพิ่มตัวชี้วัด ประสิทธิภาพขององค์กรเช่น มุมมองลูกค้า และมุมมองของพนักงาน (Office of Management and Budgets , 2014)

วัตถุประสงค์ที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารในทุกๆ องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน คือความมุ่งหวังที่จะพัฒนาองค์กรของตนให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) หรือองค์กรที่เป็นเลิศ (Excellence Organization) กันทั้งสิ้นเนื่องจากองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงนั้นย่อมจะเป็นรากฐานและแนวทางที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนในระยะยาว ปัจจุบันหน่วยงานเอกชนหลายแห่งได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง เช่น การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทยได้ประกาศออกมาอย่างชัดเจนว่าต้องการก้าวสู่ความเป็นเลิศ (Moving Forward to High Performance Organization) โดยทางปตท.ได้นิยามคำว่าองค์กรแห่งความเป็นเลิศนั้น หมายถึง “องค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง มีผลงานโดดเด่นเป็นที่ยอมรับในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน สร้างผลตอบแทนทางธุรกิจและผลตอบแทนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน

และมีความสามารถเด่นชัด ในการสร้างมาตรฐานการทำงานที่เป็นเลิศ เพื่อสร้างและธำรงไว้  
ความสามารถทางการแข่งขันที่เหนือกว่า”

องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงจะเป็นองค์กรที่มีความสามารถในการประเมินสมรรถนะ  
(Competencies) ของตัวเองได้อย่างแม่นยำและสามารถที่จะดำเนินการปรับปรุงสมรรถนะเหล่านี้ให้ดีขึ้น  
(Muldrow, Buckley & Schay, 2002) หน่วยงานบริหารงานบุคคล (The Personnel Resources and  
Development Center : PRDC) ของอเมริกาเองก็ได้พยายามพัฒนารูปแบบขององค์กรที่มี  
ประสิทธิภาพสูงขึ้นมา โดยในโมเดลนี้มองว่า การประเมินคนและองค์กรจะเป็นตัวขับเคลื่อนประสิทธิผล  
ที่สำคัญขององค์กร

องค์กรที่มีสมรรถนะสูงเป็นแนวคิดที่จะสร้างรูปแบบการทำงานที่ซึ่งสมาชิกหรือผู้ปฏิบัติงานทุกคน  
มีความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะส่งมอบผลงานที่ดี มีคุณภาพตามเป้าประสงค์และยิ่งไปกว่านั้น HPO มีลักษณะ  
เด่นคือมีผลประกอบการที่สะท้อนความสามารถที่เหนือกว่าบริษัทที่มีลักษณะธุรกิจใกล้เคียงกัน และ  
ประโยชน์สำคัญในการเป็นของการเป็น HPO นั่นคือการเป็นหน่วยงานที่พึงประสงค์ในการดึงดูดพนักงาน  
และนักลงทุนที่สนใจเข้ามา ร่วมงานด้วย องค์กรที่มีสมรรถนะสูงยังหมายถึงรวมถึงความเป็นเลิศขององค์กร  
และความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและแสวงหาแนวทางที่จะทำให้  
การปฏิบัติการกิจบรรลุผลได้ตามวัตถุประสงค์และอย่างมีประสิทธิภาพ (Yale University, 2005)

คุณลักษณะหรือองค์ประกอบของการเป็น องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงพบว่า แต่ละแนวคิดจะ  
เกี่ยวข้องกับการวางแผน การปฏิบัติ และการติดตามผล ซึ่งหากองค์กรสามารถบริหารจัดการใน 3 ส่วนนี้  
ได้ดี ก็จะทำให้องค์กรมีผลประกอบการดี และนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงได้ (พสุ เดชะรินทร์  
, 2549) ดังนั้น จึงสามารถสรุปกรอบแนวคิดหลักของการเป็น องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ได้ว่า การบริหาร  
ยุทธศาสตร์ เป็นปัจจัยที่นำองค์กรไปสู่ความเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ซึ่งการบริหารยุทธศาสตร์มี 3  
องค์ประกอบ คือ

1. การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategy Formulation) แนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์มี 4  
องค์ประกอบ คือ

- 1.1 การวิเคราะห์ทางยุทธศาสตร์
- 1.2 การกำหนดทิศทาง
- 1.3 การวางยุทธศาสตร์
- 1.4 การสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์

2. การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation and Operational Excellence  
ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ คือ

2.1 Strategic Alignment หรือ การทำให้เกิดความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กล่าวคือ ในการจะทำให้ยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้เกิดผลในการปฏิบัตินั้น ต้องมีการปรับการบริหารงานภายใน และองค์ประกอบต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์ที่วางไว้ ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ เช่น

- โครงการและแผนงาน
- โครงสร้างและกระบวนการทำงาน
- สมรรถนะและความสามารถของบุคลากร
- วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน
- ความรู้และระบบข้อมูล
- การประเมินผลในทุกระดับ (เพื่อให้เกิด Accountability)
- การจูงใจและผลตอบแทน

2.2 Strategic Capability เป็นความสามารถที่องค์กรควรมี ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะทำให้ยุทธศาสตร์ถูกขับเคลื่อนและเกิดการปฏิบัติ เช่น

- ทักษะ ความสามารถของผู้บริหาร
- ความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ
- การมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์
- นวัตกรรมและความยืดหยุ่น
- การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น
- การแบ่งปันความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร

3. การประเมินผลและติดตามการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ (Strategy Measurement and Evaluation)

ประกอบด้วย

3.1 ระบบในการติดตามและทบทวนผล

3.2 การปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์

ทั้งนี้ องค์กรควรนำผลที่ได้จากการติดตามประเมินผล กลับไปเป็นข้อมูลเพื่อช่วยในการกำหนดยุทธศาสตร์

องค์กรสมรรถนะสูงคืออะไร (High Performance Organization ) HPO คือการเป็นองค์กรที่เก่งมีแผนงานรองรับกับสภาวะต่างๆอย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถกระทบต่อการทำงานจากรอบด้านทุกมุมมองทำให้สามารถปฏิบัติภารกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามเวลา และคุณภาพของผลงานดีเยี่ยมเป็นที่ยอมรับ หรือ นักวิชาการบางท่านเรียกว่าองค์กรที่เป็นเลิศ (Excellence Organization) (ตำแหน่ง สินสวาท,2556) จากคำนิยามดังกล่าวจะเห็นได้ว่าในอดีตเรา

มองกันเพียงว่าองค์กรหรือหน่วยงานที่เก่ง หรือมีสมรรถนะสูงคือ องค์กรที่สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด ระบบภายในขององค์กรเป็นอย่างไรไม่สำคัญ ทำให้บางครั้งการบรรลุเป้าหมายเกิดจากปัจจัยอื่น ๆ ไม่ได้เกิดจากองค์กร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าหน่วยงานทำงานสำเร็จเพราะโชคช่วย ซึ่งลักษณะเช่นนี้จะไม่ยั่งยืนเพราะไม่มีระบบที่ดี แนวคิดใหม่มองว่าเพียงบรรลุเป้าหมายที่กำหนดยังไม่พอ แต่องค์กรนั้นจะต้องมีระบบการบริหารจัดการภายในที่ดีด้วยจึงจะเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง และเกิดความยั่งยืนในการทำงานในระยะยาว ในการบริหารจัดการระบบภายในขององค์กรเพื่อให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงนั้น มีเครื่องมือ หรือเทคนิคที่นำมาใช้หลายอย่างขึ้นอยู่กับองค์กรใดจะเลือกใช้ สำหรับประเทศไทย สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติจัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานราชการใช้ในการประเมินตนเองเพื่อก้าวไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง องค์กรสมรรถนะสูงตามหลักเกณฑ์ PMQA ประกอบด้วย 7 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 การนำองค์กร ในมิตินี้ให้ความสำคัญกับผู้บริหารองค์กร กล่าวคือองค์กรใดจะมีสมรรถนะสูงหรือไม่นั้นสามารถดูได้จากผู้บริหารว่ามีลักษณะที่สำคัญดังต่อไปนี้หรือไม่ เช่น มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ทิศทาง มีการสื่อสารที่ดี มีการกำหนดจริยธรรมในองค์กร มีวิถี การสร้างบรรยากาศ ผลักดัน การกระจายอำนาจให้บุคลากร มีการกำกับ มีการทำงานเป็นระบบ และมีการป้องกันการทุจริต มีการทบทวนผลการดำเนินการขององค์กร (คำว่าผู้บริหารองค์กรในที่นี้หมายถึง ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการนำองค์กร กำหนดแนวทางการทำงานรวมทั้งตัดสินใจ เช่น หากเป็นองค์กรระดับกรมผู้บริหาร ได้แก่ อธิบดี รองอธิบดี หากเป็นหน่วยงานระดับสำนัก/กอง ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนัก/กอง หากเป็นกลุ่มงาน ผู้บริหารก็คือ หัวหน้ากลุ่มงาน)

มิติที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มิตินี้ถือเป็นหัวใจในการกำหนดทิศทางขององค์กร ซึ่งในเบื้องต้นต้องมีการกำหนดความท้าทายต่างๆ ที่สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มคือ 1.ความท้าทายภายในองค์กร 2. ความท้าทายภายนอกองค์กร และ 3.ความท้าทายด้านอื่นๆ สิ่งที่ต้องทำหลังจากรู้ถึงปัญหาความท้าทายและอุปสรรคแล้วคือ การวางแผนยุทธศาสตร์ และดำเนินการตามยุทธศาสตร์ องค์กรประกอบที่สำคัญสำหรับมิตินี้คือมีการวางแผนที่ยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนต่อการเปลี่ยนแปลงได้และถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจน นอกจากนี้มีการกำหนดเป้า หมาย การเชื่อมโยงเป้าหมาย เข้ากับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรการมีแผนยุทธศาสตร์ มิได้หมายความว่าจำเป็นต้องทำเป็นรูปเล่มเสมอไป เพียงแต่ผู้บริหารองค์กรมีการกำหนดทิศทางการทำงานของหน่วยงานที่ชัดเจน คนในหน่วยงานมีความเข้าใจตรงกันเท่านั้น ก็ถือว่ามีแผนยุทธศาสตร์ที่ดี

มิติที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มิตินี้เน้นให้เห็นถึงความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งอาจเป็นได้ตั้งแต่ประชาชน ผู้ประกอบการ และส่วนราชการอื่นๆ ที่

ได้รับผลกระทบต่อนโยบายขององค์กร การจัดการที่ดีในมิตินี้จะนำไปสู่การกล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในทางที่ดี องค์กรประกอบที่สำคัญคือมีการสำรวจ การเก็บข้อมูล การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมรับฟังความคิดเห็น เพื่อใช้ในการออกแบบและปรับปรุงการให้บริการ

มิติที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มิตินี้ให้ความสำคัญกับการจัดเก็บข้อมูล จัดองค์ความรู้ และวิเคราะห์ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรประกอบที่สำคัญสำหรับมิตินี้คือ มีการเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้ในการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา การตัดสินใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม

มิติที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลด้วยการตอบสนองความพึงพอใจของบุคลากรในด้านต่างๆ ควบคู่ไปกับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และการเพิ่มศักยภาพ ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญคือให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการนำความคิดไปปฏิบัติ เพื่อปรับปรุงองค์กร มีการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในและนอกองค์กร มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีระบบการให้รางวัลและสิ่งจูงใจเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าให้กับบุคลากร พร้อมมีระบบในการพัฒนา เช่น การเตรียมบุคลากรสำหรับตำแหน่งผู้บริหารหรือตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลักขององค์กรมีการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากร มีการส่งเสริมด้านสุขภาพ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงานที่ท้าทายและเหมาะสม เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบ ต่อองค์กร

มิติที่ 6 การจัดการกระบวนการ มิตินี้ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการภายในองค์กร และกระบวนการที่มีผลต่อประชาชน เช่นการกำหนดนโยบายต่างๆ โดยมีองค์ประกอบคือ มีกระบวนการ งานที่สนับสนุนบุคลากรในการทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย มีความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการ งานที่สร้างคุณค่าและตัวชี้วัดที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร มีการใช้เทคโนโลยีและวิธีที่เหมาะสม ในการเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของกระบวนการ มีการปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอโดยใช้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวิธีการจัดการกระบวนการให้มีประสิทธิภาพเพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน และมีการตรวจสอบกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูงเช่น งานด้านการเงิน พร้อมหาทางป้องกัน

มิติที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ในมิตินี้เป็นผลที่เกิดจากการบริหารจัดการองค์กรในมิติที่ 1 ถึงมิติที่ 6 โดยผลลัพธ์การดำเนินการแบ่งออกเป็น 4 มิติ หลักการ Balanced Scorecard คือ(1)มิติด้านประสิทธิภาพผลตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร (2)มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3)มิติประสิทธิภาพของการทำงาน (4) มิติด้านการพัฒนาองค์กร ผลลัพธ์ตามมิตินี้เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากระบบการทำงานที่ดีของระบบต่างๆในมิติที่ 1-6 หากระบบดีก็เชื่อว่าผลลัพธ์จะออกมาดีและมีความยั่งยืน

องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization ) หรือเรียกกันย่อว่า HPO นักวิชาการบางท่านเรียกว่าองค์กรที่เป็นเลิศ (Excellence Organization) ในปัจจุบันมีหน่วยงานหลายแห่งทั้งภาคเอกชนและภาครัฐของไทยได้ให้ความสำคัญและนำเครื่องมือการบริหารต่าง ๆ มาพัฒนาหน่วยงานเพื่อก้าวไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง สำหรับภาครัฐที่สำคัญ เช่น กระทรวงพลังงาน และการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ได้ตั้งเป้าไว้อย่างชัดเจนในการที่จะผลักดันองค์กรให้กลายเป็น HPO ให้ได้ ซึ่งผู้บริหารของหน่วยงานได้ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้เป็นอย่างมากสำหรับความหมายขององค์กรสมรรถนะสูงพูดง่าย ๆ คือการเป็นองค์กรที่เก่ง มีแผนรองรับกับสถานะต่างๆ อย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถกระทบต่อการทำงานจากรอบด้านทุกมุมมอง ทำให้สามารถปฏิบัติภารกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเวลา และคุณภาพของผลงานดีเยี่ยม เป็นที่ยอมรับ (วิเชียร คงเทพ, 2556) จากคำนิยามดังกล่าวจะเห็นได้ว่าในอดีตเรามองกันเพียงว่าองค์กรหรือหน่วยงานที่เก่ง หรือมีสมรรถนะสูงนั้นคือองค์กรที่สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด ระบบภายในขององค์กรเป็นอย่างไรไม่สำคัญ ทำให้บางครั้งการบรรลุเป้าหมายเกิดจากปัจจัยอื่น ๆ ไม่ได้ เกิดจากองค์กรนั้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าหน่วยงานทำงานสำเร็จเพราะโชคช่วย ซึ่งลักษณะเช่นนี้จะไม่ยั่งยืนเพราะไม่มีระบบที่ดี แนวคิดใหม่มองว่าเพียงบรรลุเป้าหมายที่กำหนดยังไม่พอ แต่องค์กรนั้นจะต้องมีระบบการบริหารจัดการภายในที่ดีด้วยจึงจะเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง และเกิดความยั่งยืนในการทำงานในระยะยาว ในการบริหารจัดการระบบภายในขององค์กรเพื่อให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงนั้น มีเครื่องมือ หรือเทคนิคที่นำมาใช้หลายเทคนิคขึ้นอยู่กับองค์กรใดจะเลือกใช้ แต่ที่จะนำมาเล่าสู่กันฟังในครั้งนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศสหรัฐอเมริกา คือหลักเกณฑ์จาก Malcolm Baldrige National Quality Award เรียกย่อ ๆ ว่า MBNQA สำหรับประเทศไทย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้นำเกณฑ์ MBNQA มาปรับเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับและพัฒนาองค์กรภาคเอกชนของไทยเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ต่อมา สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติจัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award :PMQA) เพื่อให้หน่วยราชการใช้ในการประเมินตนเองเพื่อก้าวไปเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

### (3) การวิเคราะห์อิทธิพลเส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ปี ค.ศ. 1918 โดย Sewell Wright นักพันธุกรรมศาสตร์ เป็นผู้ริเริ่มการวิเคราะห์อิทธิพลโดยใช้วิธีการผสมผสานข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งสามารถวัดได้จากค่าสหสัมพันธ์กับข้อมูลเชิงคุณภาพจากความรู้ตามทฤษฎีเชิงสาเหตุและผลเพื่อการอธิบายในเชิงสถิติเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ path model เสนอสมการโครงสร้างในรูปสมการถดถอย อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวม ในปี ค.ศ. 1928 Burks, B.S. เป็นคนแรกที่เริ่มใช้การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในเชิงจิตวิทยา ในปี ค.ศ.



1957 Herbert Simon นักสังคมวิทยา ศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายกับค่าสหสัมพันธ์แบบพาราเซี่ยลปี ค.ศ.1964 Hurbert M. Blalock ใช้ค่าสหสัมพันธ์กึ่งพาราเซี่ยล เพื่อขจัดอิทธิพลของตัวแปรแทรกซ้อนในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในงานวิจัยที่ไม่ใช่เชิงทดลอง (Non-experimental Research) สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Principal Component Analysis) เป็นการรวมตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมาก โดยมีทิศทางความสัมพันธ์เป็นบวกหรือลบไว้ในกลุ่มเดียวกัน ผู้คิดค้นคนแรกคือ Karl Pearson ในปี ค.ศ. 1901 ต่อมาปี ค.ศ. 1969 K.G. Joreskog เสนอการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อพิสูจน์/ตรวจสอบ/ยืนยันทฤษฎีที่ผู้ศึกษาค้นพบปี ค.ศ. 1904 Charles Spearman เสนอการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) เพื่อสำรวจ/ ค้นหาตัวแปรแฝงที่ซ่อนอยู่ภายใต้ ตัวแปรที่สังเกตได้และ ปี ค.ศ. 1973 เขาได้เสนอสมการโครงสร้างเชิงเส้น โดยร่วมกับ J.W. Keesling และ D.E. Wiley ในโมเดลที่มีชื่อว่า JKW Model และยังได้พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า ACOVS Model (Analysis of Covariance Structure Model) และเปลี่ยนชื่อเป็น LISREL Model (Linear Structural Relationship Model) นับตั้งแต่นั้นรูปแบบการวิเคราะห์เส้นทางจึงพัฒนามาในรูปแบบโปรแกรมสำเร็จรูปมากขึ้น (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2538 : 144-146)

การนำเสนอแนวทางการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Path Analysis) สำหรับโมเดลแบบ Non-Recursive ใช้วิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบ 2SLS ทั้งนี้เนื่องจากพบว่าในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์มักเป็นการศึกษาสาเหตุหรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ส่งผลถึงตัวแปรตาม โดยศึกษาถึงอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ในรูปแบบเส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยอธิบายขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ผ่านทางแผนภาพและสมการโครงสร้าง (Structural Equation) เพื่อทำการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลเชิงประจักษ์กับข้อมูลตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์นั้นใช้หลักการจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ซึ่งมีข้อดีคือสามารถวิเคราะห์แบบหลายตัวแปรในครั้งเดียวทำให้ช่วยลดปัญหาความคลาดเคลื่อนจากการวิเคราะห์การถดถอยที่ต้องทำทีละสมการ แต่การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุนี้มีเงื่อนไขข้อหนึ่งว่า รูปแบบความสัมพันธ์ต้องเป็นแบบสาเหตุทางเดียว (Recursive Model) (Kerlinger and Peahazur ,1973 : 305-309) เนื่องจากโมเดลแบบ Recursive มีจุดเด่นคือ ประมาณค่าพารามิเตอร์ได้ง่ายโดยใช้วิธีการประมาณค่าแบบ Ordinary least squares : OLS แต่ในบางครั้งผู้วิจัยอาจพบว่าในสถานการณ์จริงของงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ อาจพบว่ามีตัวแปรบางตัวที่สามารถเป็นได้ทั้งสาเหตุและผลในเวลาเดียวกัน เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถเป็นได้ทั้งเหตุและผลส่งไปยังผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนได้ในเวลาเดียวกัน เรียกเส้นทางความสัมพันธ์รูปแบบนี้ว่าเป็นแบบสองทิศทาง (Non-Recursive Model) ซึ่งบทความนี้ได้อธิบายถึง งานวิจัยทางสังคมศาสตร์ที่ใช้

วิธีการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในโมเดล Non-Recursive Model โดยใช้วิธีแบบสเปซท์ หรือ PAQ รวมถึงวิธีการแก้ปัญหาความเป็นได้ค่าเดียว (Identification) ที่เป็นแบบ Under-identification ของพารามิเตอร์ก่อนการประมาณค่าในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุและวิธีการคำนวณค่าอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมจากแผนภาพรูปแบบเส้นทางความสัมพันธ์

โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) เป็นการแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรภายนอก (exogenous variable) และตัวแปรภายใน (endogenous variable) แบ่งเป็น 2 รูปแบบได้แก่

(1) โมเดลแบบทิศทางเดียว (Recursive Model) ลักษณะของรูปแบบจำลองจะมีทิศทางของเหตุและผลไปในทิศทางเดียวกันไม่มีผลย้อนกลับในทิศทางตรงกันข้าม นั่นคือตัวแปรผลจะย้อนกลับมาเป็นตัวแปรสาเหตุอีกไม่ได้

(2) โมเดลแบบสองทิศทาง (Non-Recursive Model) ลักษณะรูปแบบจำลองนั้นมีทิศทางของเหตุและผลแบบย้อนกลับ กล่าวคือตัวแปรแต่ละตัวอาจเป็นได้ทั้งเหตุและผลต่อกัน ในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ อาจพบว่ามีการศึกษาที่เป็นแบบ Non-Recursive Model เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ได้รับอิทธิพลจากความคาดหวังในอนาคตและศักยภาพในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในขณะที่ความตั้งใจใฝ่สัมฤทธิ์ยังส่งอิทธิพลไปยังศักยภาพในการเรียนรู้ด้วยตนเอง

William D. Berry's (1984) กล่าวว่า การวิเคราะห์โมเดลที่เป็น Non-recursive model ไม่สามารถวิเคราะห์สมการถดถอยโดยใช้วิธี OLS ได้ เนื่องจากตัวแปรทั้งสองที่เป็นสาเหตุและผลในเวลาเดียวกันจะทำให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสุ่มทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน หรือตัวแปรสุ่มมีค่าเฉลี่ยไม่เท่ากับ 0 จึงทำให้เกิดปัญหาความคลาดเคลื่อนจากการวิเคราะห์ซึ่งขัดแย้งกับข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอย ดังนั้นเมื่อพบรูปแบบความสัมพันธ์แบบสองทิศทางควรใช้วิธีการประมาณค่าสมการถดถอยแบบ 2 ขั้น (2 Stage Least Squares : 2SLS) ซึ่งมีวิธีประมาณค่าแบบ 2 SLS

การวิเคราะห์อิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม การวิเคราะห์อิทธิพลรวม (Total Effect : TE) มีค่าเท่ากับ ผลบวกของอิทธิพลทางตรง (Direct Effect : DE) กับอิทธิพลทาง อ้อม (Indirect Effect : IE) (Saris and Stronkhorst, 1984 หน้า 120-121 ; Pedhazur, 1982 หน้า 588-590 ; นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2538 หน้า 180)

แบบจำลองลิสเรลเป็นแบบจำลองที่แสดงความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปร ทั้งหมดมาจากคำภาษาอังกฤษว่า "Linear Structure Relationship : LISREL Model" ซึ่งชื่อ "ลิสเรล" ได้มาจากอักษรภาษาอังกฤษตัวพิมพ์ใหญ่ นั่นเอง นอกจากนี้แบบจำลองลิสเรลยังมีชื่อว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Linear Structure Equation Modeling) และ แบบจำลอง โครงสร้างความสัมพันธ์ร่วม (Covariance Structure Model) ผู้ที่พัฒนาโปรแกรมลิสเรล (Linear Structure RELationship :

LISREL Model) คือ K.G. Joreskog และ D. Sorbom ในช่วงปี ค.ศ.1967 – 1979 การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมลิสเรลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับกรณีที่มีแบบจำลองเชิงสาเหตุ (Causal-Model) มีตัวแปรแฝง (Latent Variables) ที่มีตัวบ่งชี้หลายตัว มีการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน และความสัมพันธ์ระหว่างเศษเหลือ ผลการวิเคราะห์มีความถูกต้องแม่นยำ อีกทั้งแบบจำลองลิสเรลยังมีคุณลักษณะทั่วไป (Generality) ครอบคลุมวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นสูง เกือบทุกรูปแบบทั้งการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) หรือ ANOVA การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (Analysis of Covariance) หรือ ANCOVA สถิติวิเคราะห์กลุ่มพหุ (Multi-Sample Analysis or Multi Group Analysis) การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การวิเคราะห์อิทธิพล (Path Analysis) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล (Canonical Correlation Analysis) และการวิเคราะห์อื่น ๆ อีกหลายแบบนักวิจัยที่มีความรู้ความเข้าใจ เทคนิคการวิเคราะห์ แบบจำลองลิสเรลจะเข้าใจลักษณะร่วมกันของสถิติวิเคราะห์ดังกล่าว จากการศึกษาการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัว ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) การวิเคราะห์ตัวแปรร่วม (Commonality Analysis) หรือการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล (Canonical Correlation Analysis) ล้วนแต่ชี้ถึงความสัมพันธ์แบบธรรมดา ระหว่างตัวแปรหรือกลุ่มตัวแปร ไม่ได้ยืนยันหรือสนับสนุนถึงความสัมพันธ์ในรูปที่เป็นสาเหตุและผลการยืนยัน หรือสนับสนุนในรูปที่เป็นสาเหตุและผล ก็คือการยืนยันหรือสนับสนุนว่าตัวแปรอิสระ ตัวใดเป็นสาเหตุให้เกิด ความแปรปรวนหรือความแตกต่างในตัวแปรตาม และสาเหตุดังกล่าวเป็นสาเหตุที่เกิดจากตัวแปรอิสระนั้น ๆ โดยตรง หรือสาเหตุโดยทางอ้อม กล่าวคือ ไปร่วมกับตัวแปรอื่นในการทำ ให้เกิดความแปรปรวนในตัวแปรตาม หรือเป็นไปทั้งสองทาง ซึ่งการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมลิสเรลจึงเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีแบบจำลองเชิงสาเหตุ (Causal-Model) ดังกล่าว การวิเคราะห์แบบจำลองเชิงสาเหตุเป็นการประยุกต์เพื่อการศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural Relation) ระหว่างตัวแปรแฝงโดยการประยุกต์หลักการของ Path Analysis และ Confirmatory Factor Model) ตัวแปรที่ใช้ในแบบจำลองการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในแบบจำลองการวิจัย แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ (1) ตัวแปรภายนอก (Exogenous Variables) หมายถึง ตัวแปรที่นักวิจัยไม่สนใจศึกษา สาเหตุของตัวแปรเหล่านี้ ตัวแปรสาเหตุของตัวแปรภายนอกจึงไม่ปรากฏในแบบจำลอง (2) ตัวแปรภายใน (Endogenous Variables) หมายถึง ตัวแปรที่นักวิจัยสนใจศึกษาว่า ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรใด สาเหตุของตัวแปรภายในจะแสดงไว้ในแบบจำลองอย่างชัดเจน เมื่อแบ่งประเภทของตัวแปรในแบบจำลองการวิจัยตามลักษณะการวัดตัวแปร จะแบ่งได้ เป็น 2 ประเภท คือตัวแปรแฝง (Latent or Unobserved Variables) เป็นตัวแปรเชิงสมมติฐาน (Hypothesis Variables) ที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรงแต่มีโครงสร้างตามทฤษฎีแสดงผลออกมาในรูปของพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ ตัวแปรแฝงเป็นตัวแปรที่ปลอดภัยจากความคลาดเคลื่อนในการวัด นักวิจัยศึกษาตัวแปรแฝงโดยการวัดตัวแปรพฤติกรรมที่สังเกตได้แทน และ

ประมาณค่าตัวแปรแฝงได้จากการนำกลุ่มตัวแปร สังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ของตัวแปรแฝงนั้นมาวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ตัวแปรสังเกตได้ (Observed or Manifest Variables) เป็นตัวแปรที่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้น

ลักษณะของแบบจำลองลิสเรลประกอบด้วย 2 แบบจำลอง คือ แบบจำลองการวัด (Measurement Model) เป็นแบบจำลองอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สังเกตได้กับตัวแปรแฝง และ แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) เป็นแบบจำลองอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง ตัวอย่างแบบจำลองการวัดมีตัวแปรแฝงที่เป็นตัวแปรภายนอก 2 ตัวแปร และตัวแปรแฝงที่เป็นตัวแปรภายใน 2 ตัวแปร ความหมายมีดังนี้ตัวแปรแฝง (Latent Constructs) ในแบบจำลองสมการโครงสร้าง ตัวแปรที่เป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้ความสนใจโดยปกติคือ ตัวแปรที่เป็นโครงสร้างแฝง มีลักษณะการวัดที่เป็นนามธรรม เช่น เซอร์วิชันหรือเจตคติ เราสามารถสังเกตพฤติกรรม ของตัวแปรแฝงได้ทางอ้อมและไม่สมบูรณ์ โดยจะต้องศึกษาผ่านอิทธิพลของตัวแปรที่สังเกตได้ (Manifest Variables) แบบจำลองสมการโครงสร้างมีตัวแปรแฝง 2 ชนิดคือ ตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝง ภายใน (Exogenous and Endogenous) ในระบบธรรมชาติโดยมากให้ตัวแปรแฝงภายนอกแสดงด้วย ตัวอักษรกรีกว่า “Ksi” ( $\xi$ ) และตัวแปรแฝงภายในแสดงด้วยตัวอักษรกรีกว่า “Eta” ( $\eta$ ) ตัวแปรแฝงภายนอก เป็นตัวแปรอิสระในทุก ๆ สมการที่มันปรากฏ ขณะที่ตัวแปรแฝงภายในเป็นตัวแปรตามในสมการเดียว แม้ว่า มันอาจจะเป็นตัวแปรอิสระในสมการอื่น ๆ แต่ในรูปภาพตัวแปรแฝงภายในแต่ละตัวจะตกเป็นเป้าของหัวลูกศรอย่างน้อย 1 ด้าน ขณะที่ตัวแปรภายนอกเป็นต้นกำเนิด ลูกศรทั้ง 2 ด้าน

แบบจำลองโครงสร้าง (Structural Model) ในแบบจำลองสมการโครงสร้างจะรวมความสัมพันธ์เชิงสหสัมพันธ์และเชิงสาเหตุระหว่างโครงสร้างแฝง ลูกศรหัวเดียวจะนำเสนอความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่หัวลูกศร 2 หัวจะนำเสนอความสัมพันธ์เชิงสหพันธ์ พารามิเตอร์ที่นำเสนอความสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจะแสดงด้วยอักษร กรีกว่า “Gamma” ( $\gamma$ ) สำหรับการถดถอยของตัวแปรแฝงภายในบนตัวแปรแฝงภายนอก และอักษรกรีกว่า “Beta” ( $\beta$ ) สำหรับการถดถอยของตัวแปรแฝงภายในตัวหนึ่งบนตัวแปรแฝงภายในอีกตัวหนึ่ง ส่วนพารามิเตอร์ที่แสดงด้วยอักษรกรีก “Phi” ( $\phi$ ) จะนำเสนอความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรแฝงภายนอก ความแปรปรวนร่วมนี้มาจากตัวทำนายร่วมกันของตัวแปรภายนอกที่อยู่ภายนอกแบบจำลองที่พิจารณา

ความคลาดเคลื่อนของโครงสร้าง (Structural Error) นักวิจัยที่ใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง มักจะคาดหวังให้มีความสมบูรณ์ในการทำนายตัวแปรตาม แต่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติดังนั้นแบบจำลองจะรวมความคลาดเคลื่อนของโครงสร้างไว้ด้วยอักษรกรีกว่า “Zeta” ( $\zeta$ ) ส่วนพารามิเตอร์ที่แสดงด้วยอักษรกรีกว่า “Psi” ( $\psi$ ) จะนำเสนอความแปรปรวนร่วมระหว่าง ความ คลาดเคลื่อน

ตัวแปรสังเกต (Manifest Variables) ตัวแปรสังเกตสามารถวัดได้จริงเป็นคะแนน ตัวแปรสังเกต จะถูกสัมพันธ์กับโครงสร้างภายนอก มี ชื่อว่า X ที่สัมพันธ์กับโครงสร้างภายในที่มีชื่อว่า Y และในการวัดที่มีชื่อว่า X ในแบบจำลองหนึ่งอาจจะมี ชื่อว่า Y ในอีกแบบจำลองหนึ่ง

แบบจำลองการวัด (Measurement Model) ในสมการโครงสร้าง โครงสร้างแฝงแต่ละตัวโดยปกติ จะสัมพันธ์กับการวัดหลายตัว ผู้วิจัยโดยมาก จะเชื่อมโยงโครงสร้างแฝงที่ต้องการวัดไปยังองค์ประกอบที่จะวิเคราะห์ในแบบจำลองการวัดนั้นคือ โครงสร้าง แฝงแต่ละตัวก็คือองค์ประกอบร่วมภายในที่ถูกสัมพันธ์กับการวัด “ ค่าน้ำหนัก ” (loading) เชื่อมโยง โครงสร้างการวัดมีชื่อเป็นภาษากฎีกว่า “lambda” ( $\lambda$ ) แบบจำลองสมการโครงสร้างสามารถรวมทั้งสองส่วน ที่แยกกันได้ นั่นคือ เมตริกซ์แลมด้า ชุดที่หนึ่งจะอยู่ ด้านตัวแปรสังเกต X และอีกชุดหนึ่งจะอยู่ด้านตัวแปร สังเกต Y ในการใช้สมการโครงสร้าง แบบจำลองการวัดโดยมากเป็นแบบจำลองการวัดแบบคอนเจนเนอริก เมื่อการวัดแต่ละตัวถูกสัมพันธ์กับโครงสร้างแฝงเพียง 1 ตัว 6. ความคลาดเคลื่อนในการวัด (Measurement Error) ในการวัดใด ๆ ก็ตามย่อมไม่สมบูรณ์ ดังนั้นในแบบจำลองสมการโครงสร้างก็จะรวมความ คลาดเคลื่อนในการวัดด้วย ความคลาดเคลื่อนในการวัดที่สัมพันธ์กับการวัด X จะมีชื่อว่า “Delta” ( $\delta$ ) ขณะสัมพันธ์กับการวัด Y จะมีชื่อว่า “Epsilon” ( $\epsilon$ ) แบบจำลอง LISREL เต็มรูปแบบสามารถกำหนดได้ดังนี้ พิจารณาเวกเตอร์  $\eta' = (\eta_1, \eta_2, \dots, \eta_m)$  และ  $\xi' = (\xi_1, \xi_2, \dots, \xi_n)$  ของตัวแปรแฝงที่เป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ตามลำดับ และเขียนเป็นระบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น  $\eta = \beta\eta + \gamma\xi + \zeta$  เมื่อ  $\beta$  ( $m \times m$ ) และ  $\gamma$  ( $m \times n$ ) คือเมตริกซ์สัมพันธ์อิทธิพลและ  $\zeta' = (\zeta_1, \zeta_2, \dots, \zeta_m)$  คือเวกเตอร์ของส่วนเหลือ (Residual) ในสมการ (ความคลาดเคลื่อนในสมการ)  $\beta$  คืออิทธิพลทางตรงของตัวแปร  $\eta$  บนตัวแปร  $\eta$  ตัวอื่นๆ และ  $\gamma$  คืออิทธิพลทางตรงของตัวแปร  $\xi$  บนตัวแปร  $\eta$  และสมมติว่า  $\zeta$  ไม่สัมพันธ์กับ  $\xi$  และ  $\gamma - \beta$  เป็น Non-singular เวกเตอร์  $\eta$  และ  $\xi$  ไม่ได้เป็นตัวแปรสังเกต แต่เวกเตอร์  $Y' = (Y_1, Y_2, \dots, Y_p)$  และ  $X' = (X_1, X_2, \dots, X_q)$  เป็นตัวแปรสังเกต ดังนั้น  $Y = \lambda\eta + \epsilon$  และ  $X = \lambda\xi + \delta$  เมื่อ  $\epsilon$  และ  $\delta$  คือ เวกเตอร์ของความคลาดเคลื่อนในการวัด ในสมการแสดงการทอดออย พหุคูณ ของ Y บน  $\eta$  และ X บน  $\xi$  ส่วน Y และ X ซึ่งเป็นตัวแปรที่สังเกตได้และ  $\eta$  และ  $\xi$  ตัวแปรแฝงความ คลาดเคลื่อน  $\epsilon$  และ  $\delta$  ถูกสมมติว่าไม่มี ความสัมพันธ์ระหว่างกันแต่อาจจะสัมพันธ์ในตัวเอง ข้อตกลงที่ว่า  $\epsilon$  ไม่สัมพันธ์กับ  $\delta$  สามารถที่จะยึดหยุ่นได้

โดยสรุป แบบจำลอง LISREL เต็มรูปแบบจะถูกกำหนดโดยสมการ 3 สมการ แบบจำลองสมการโครงสร้าง  $\eta = \beta\eta + \gamma\xi + \zeta$  แบบจำลองการวัดสำหรับ  $Y = \lambda\eta + \epsilon$  แบบจำลองการวัด สำหรับ  $X = \lambda\xi + \delta$  และมีข้อตกลงเบื้องต้นที่ว่า (1)  $\zeta$  ไม่สัมพันธ์กับ  $\xi$  (2)  $\epsilon$  ไม่สัมพันธ์กับ  $\eta$  (3)  $\delta$  ไม่สัมพันธ์กับ  $\xi$

(4)  $\zeta, \varepsilon$  และ  $\delta$  ไม่สัมพันธ์กัน (5)  $\gamma - \beta$  เป็น non-singular (เมตริกซ์ที่หาอินเวอร์สได้) ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐาน (Relation of Specification Model) การกำหนดลักษณะของแบบจำลองที่จะวิเคราะห์ โดยแบบจำลองนี้ได้มาจากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องตัวแปรต่างๆ ที่กำหนดไว้ในแบบจำลองและนำมาเขียนเป็นแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบจำลองลิสเรลจะประกอบด้วยแบบจำลอง 2 แบบจำลอง ดังนี้

(1) แบบจำลองการวัด (Measurement Model) เป็นแบบจำลองแสดงสัมพันธ์ประสิทธิผลด้อยระหว่างตัวแปรแฝง (Latent Variables) กับตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) ประกอบด้วยแบบจำลองการวัดสำหรับตัวแปรภายนอก และแบบจำลองการวัดสำหรับตัวแปรภายใน ในแบบจำลองการวัดนี้มีวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ 2 วิธี คือ 1.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรแฝงที่ไม่สามารถสังเกตได้ 1.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ทำให้ได้ค่าสถิติที่ช่วยทำให้ทราบค่าพารามิเตอร์ที่แท้จริง และค่าตัวแปรที่วัดได้จะบอกค่าความคลาดเคลื่อนของการวัดในแต่ละตัวแปร

(2) แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) เป็นแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปรแฝงด้วยกัน ซึ่งในแบบจำลองนี้มีวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญคือการวิเคราะห์เส้นทาง ซึ่งเป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายใน (เนงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542 : 78) การวิเคราะห์เส้นทางโดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Standard Regression Coefficient) หรือค่า Beta ซึ่งเป็นค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) หรือค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปร ดังนั้นค่าขนาดอิทธิพลทางตรงของตัวแปรที่เป็นสาเหตุต่อตัวแปรที่เป็นผล ก็คือ ค่า Beta ( $\beta$ ) ที่ปรากฏอยู่ในสมการพยากรณ์

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดข้อมูลจำเพาะของแบบจำลอง (Specification of the Model) การวิเคราะห์เส้นทางด้วยโปรแกรมลิสเรลนั้น สามารถวิเคราะห์ได้ทั้งแบบจำลองที่มีตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้ วิเคราะห์ได้ทั้งข้อมูลที่เป็นแบบจำลองความสัมพันธ์ทางเดียวและความสัมพันธ์ย้อนกลับ ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีนี้ จึงต้องกำหนดข้อมูลจำเพาะของแบบจำลองความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปร ซึ่งสามารถกำหนดข้อมูลจำเพาะได้ 3 รูปแบบคือ (เนงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542 : 30) (1) พารามิเตอร์กำหนด (Fixed Parameter : FI) หมายถึงพารามิเตอร์ในแบบจำลองการวิจัยที่ไม่มีเส้นแสดงอิทธิพลระหว่างตัวแปรซึ่งสามารถกำหนดค่าความสัมพันธ์ในเมตริกซ์ด้วยสัญลักษณ์ "0" (2) พารามิเตอร์บังคับ (Constrained Parameter: ST) หมายถึงพารามิเตอร์ในแบบจำลองการวิจัยที่มีเส้นแสดงอิทธิพลระหว่างตัวแปร และพารามิเตอร์ขนาดอิทธิพลนั้นเป็นค่าที่จะต้องมีการประมาณแต่มีเงื่อนไขกำหนดให้พารามิเตอร์บางตัวมีค่าเฉพาะคงที่ ซึ่งถ้าบังคับให้เป็น 1 ก็สามารถกำหนดค่าความสัมพันธ์ใน

เมตริกด้วยสัญลักษณ์ “1” (3) พารามิเตอร์อิสระ (Free Parameter: FR) หมายถึง พารามิเตอร์ในแบบจำลองการวิจัยที่ ต้องการประมาณค่าและไม่ได้บังคับให้มีค่าอย่างใดอย่างหนึ่ง ใช้สัญลักษณ์ “\*”

ขั้นตอนที่ 3 การระบุความเป็นได้ค่าเดียว ของแบบจำลอง (Identification of the Model) แบบจำลองสมการโครงสร้างทุกชนิด เมื่อนำ มาวิเคราะห์ประมาณค่าพารามิเตอร์จะต้องมีการระบุ ความเป็นไปได้ค่าเดียวของพารามิเตอร์ที่จะประมาณค่า การประมาณค่าพารามิเตอร์ คือ การวิเคราะห์ข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยการแก้สมการโครงสร้างเพื่อหาค่าพารามิเตอร์ ซึ่งเป็นตัวไม่ทราบค่าในสมการ ถ้ามีจำนวนสมการโครงสร้างเท่ากับจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณ ค่าจะแก้สมการหารากของสมการได้ค่าเดียว การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของแบบจำลอง คือ การระบุว่าแบบจำลองนั้นสามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ได้เป็นค่าเดียวหรือไม่ ถ้าจำนวนสมการโครงสร้างเท่ากับจำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าในแบบจำลอง จะประมาณค่าพารามิเตอร์ได้ค่าเดียวสำหรับพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าแต่ละตัว เรียกแบบจำลองนั้นว่า แบบจำลองระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวพอดี หรือแบบจำลองระบุพอดี (Just Identified Model) ถ้าจำนวนสมการมากกว่าจำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าในแบบจำลอง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักวิจัยมีเงื่อนไขบังคับ (Constraints) เพิ่มเติม หรืออาจเนื่องมาจากการที่นักวิจัยปรับแบบจำลองการวิจัยจากแบบจำลองเต็ม รูปเป็นแบบจำลองลดรูป อันเป็นการเพิ่มเงื่อนไขบังคับให้พารามิเตอร์ ซึ่งแทนเส้นอิทธิพลบางตัวมีค่าเป็นศูนย์ กรณีนี้เรียกแบบจำลองนั้นว่า แบบจำลองระบุความเป็นได้ค่าเดียวเกินพอดี หรือแบบจำลองระบุเกินพอดี (Over Identified Model) และถ้าจำนวนสมการน้อยกว่าจำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่า เรียกแบบจำลอง นั้นว่า แบบจำลองระบุความเป็นได้ค่าเดียวไม่พอดี (Under Identified Model) และแบบจำลองประเภทนี้จะ ไม่สามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ได้ (Pedhazur, 1982:615-616) เงื่อนไขจำเป็นของการระบุได้พอดี (Necessary Condition) การตรวจสอบเงื่อนไขจำเป็นของการระบุได้พอดี นั้น จำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าจะต้อง น้อย กว่าหรือเท่ากับจำนวนสมาชิกในเมตริกซ์ความแปรปรวน- ความแปรปรวนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง เงื่อนไขข้อนี้ เรียกว่า กฎที่ (t-Rule) เป็นเงื่อนไขที่จำเป็นแต่ไม่พอเพียงที่จะระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของแบบจำลอง การตรวจสอบเงื่อนไขข้อนี้ทำได้โดยสะดวกเมื่อใช้โปรแกรมลิสเรล เพราะผลวิเคราะห์จะให้จำนวนพารามิเตอร์ ที่ต้องการประมาณค่า (t) และจำนวนตัวแปรสังเกตได้ (N1) ซึ่งนำมาคำนวณจำนวนสมาชิกใน เมตริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมได้ กฎที่กล่าวไว้ว่า แบบจำลองระบุค่าได้พอดีเมื่อ  $t < (1/2) (N1) (N1 + 1)$  (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 46)

ขั้นตอนที่ 4 การประมาณค่าพารามิเตอร์จากแบบจำลอง (Parameter Estimation from the Model) หลักการสำคัญในการวิเคราะห์แบบจำลอง ลิสเรล คือ การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างแบบจำลองลิสเรลที่เป็นสมมติฐานวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การเปรียบเทียบใช้เมตริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมเป็นตัวเกณฑ์ ในการเปรียบเทียบ โดยนำ เมตริกซ์ความแปรปรวน-ความ

แปรปรวนร่วมที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่างอันเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ (แทนเมตริกซ์ด้วยสัญลักษณ์  $S$ ) มาเปรียบเทียบกับเมตริกซ์ความแปรปรวนร่วมที่ถูกรสร้างขึ้นจากพารามิเตอร์ที่ประมาณค่าได้จากแบบจำลองลิสเรลที่เป็นสมมติฐานการวิจัย (แทนเมตริกซ์ด้วยสัญลักษณ์  $\Sigma$ ) ถ้าเมตริกซ์ทั้งสองมีค่าใกล้เคียงกัน หมายความว่า แบบจำลองลิสเรลที่เป็นสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การประมาณค่าพารามิเตอร์จากแบบจำลอง คือ การวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัย การแก้สมการโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อหาค่าพารามิเตอร์ ซึ่งเป็นตัวที่ไม่ทราบค่าในสมการ ซึ่งการวิเคราะห์เส้นทางด้วยโปรแกรมลิสเรลสามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ได้ 7 วิธี

- (1) วิธีตัวแปรอินสตรูเมนทัล (Instrumental Variables: IV)
- (2) วิธีกำลังสองน้อยที่สุดสองขั้นตอน (Two-Stage Least Squares: TSLS)
- (3) วิธีกำลังสองน้อยที่สุดไม่ถ่วงน้ำหนัก (Unweighted Least Squares: ULS)
- (4) วิธีกำลังสองน้อยที่สุดถ่วงน้ำหนักทั่วไป (Generalized Least Squares: GLS)
- (5) วิธีไลค์ลิฮูดสูงสุด (Maximum Likelihood: ML)
- (6) วิธีกำลังสองน้อยที่สุดถ่วงน้ำหนักทั่วไป (Generally Weighted Least Squares: WLS)
- (7) วิธีกำลังสองน้อยที่สุดถ่วงน้ำหนักแนวทแยง (Diagonally Weighted Least Square: DWLS)

วิธีการทั้ง 7 นี้จะให้ความสอดคล้องในการประมาณค่าพารามิเตอร์ หมายความว่าเมื่อวิเคราะห์ ข้อมูลชุดเดียวกันด้วยวิธีการทั้ง 7 วิธีจะประมาณค่าพารามิเตอร์ได้ใกล้เคียงกันข้อแตกต่างในแต่ละวิธีมีดังนี้

- TSLS และ IV จะเป็นวิธีการที่ไม่มีการทำซ้ำ(Iterative) และวิเคราะห์ได้เร็วมาก เป็นการประมาณค่าพื้นฐานของตัวแปรอ้างอิง ซึ่งตัวแปรอ้างอิงของตัวแปรแฝงก็คือ ตัวแปรสังเกต

- ULS จะใช้ได้ดีเมื่อตัวแปรทั้งหมดที่ถูกวัดอยู่ในหน่วยเดียวกัน

- GLS อาจจะใช้คำนวณการประมาณค่าพารามิเตอร์เสมอถ้าการแจกแจงของตัวแปร

สังเกต เบี่ยงเบนไปจากความเป็นปกติ

- ML เป็นวิธีที่มาจากหลักการ Maximum Likelihood บนพื้นฐานข้อตกลงเบื้องต้นว่า ตัวแปรสังเกตมีการแจกแจงเป็นปกติ

- WLS เป็นวิธีการที่ควรจะใช้เมื่อสหสัมพันธ์ Polychoric ถูกใช้เป็นข้อมูลนำเข้าวิเคราะห์

- DWLS พัฒนามาจากวิธี WLS โดยพยายามลดเวลาคอมพิวเตอร์ในการคำนวณ กล่าวคือ แทนที่จะคำนวณจากทุกสมาชิกในเมตริกซ์ก็คำนวณเฉพาะสมาชิกในแนวทแยงของเมตริกซ์

- ULS, GLS และ ML แสดงความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในพารามิเตอร์แต่ละตัวที่ถูกประมาณค่า



- IV และ TSLS จะไม่แสดงความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน วิธีประมาณค่าพารามิเตอร์ที่นิยมกันมากคือ วิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood : ML) หรือวิธีโลคัลลิสต์สูงสุด การประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี ML เป็นวิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบจำลอง ลิสเรลที่แพร่หลายมากที่สุด วิธีนี้ใช้ฟังก์ชันความถ่วงถ่วงที่ไม่ใช่ฟังก์ชันแบบเส้นตรง แต่ก็ยังเป็นฟังก์ชันที่บอกความแตกต่างระหว่างเมตริกซ์ S กับ Sigma ได้ ถ้าเมตริกซ์ทั้งสองมีค่าใกล้เคียงกัน เทอมแรกของฟังก์ชันก็จะมีค่าเท่ากับเทอมที่สามใน ขณะที่เทอมกลางมีค่าเป็นศูนย์ นอกจากนี้การประมาณค่าด้วยวิธี ML นี้มีความคงเส้นคงวา มีประสิทธิภาพและเป็นอิสระจากมาตรวัด การแจกแจงสุ่มของค่าประมาณพารามิเตอร์ที่ได้จากวิธี ML เป็นแบบปกติและความแปรปรวนของค่าประมาณขึ้นอยู่กับขนาดของค่า พารามิเตอร์ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

ขั้นตอนที่ 5 การทดสอบความกลมกลืนหรือความสอดคล้อง (Goodness of Fit Test) การทดสอบความสอดคล้อง (Goodness of Fit Test) ระหว่างข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างหรือข้อมูล เชิงประจักษ์ กับแบบจำลองสมมติฐานการวิจัย เป็นการเปรียบเทียบเมตริกซ์ที่ได้จากแบบจำลองสมมติฐานการวิจัย (สัญลักษณ์  $\sum$ ) กับเมตริกซ์ที่เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ (สัญลักษณ์ S) เพื่อตรวจสอบความตรงของแบบจำลอง (Model Validation) สมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบคือ  $H_0: \sum = S$  ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความตรงของแบบจำลอง เป็นค่าสถิติที่ใช้วัดระดับความกลมกลืนเพื่อทดสอบความสอดคล้องของรูปแบบสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้ (Joreskog and Sorbom, 1973 :122-125)

(1) ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics :  $\chi^2$ ) เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่าแบบจำลองสมมติฐานไม่แตกต่างจากข้อมูลใช่หรือไม่ ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์ มีค่าต่ำมากหรือยิ่งเข้าใกล้ศูนย์มาก เท่าไรแสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์การใช้ค่าไค-สแควร์ เป็นค่าสถิติทดสอบ ความสอดคล้องหรือความไม่สอดคล้องนั้น ถ้าหากมีค่ามากจนมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือรูปแบบไม่สอดคล้อง (Bad Fit) และถ้าหากมีค่าน้อยมากจนไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ารูปแบบสอดคล้อง (good fit) ค่า df เป็นมาตรฐานที่ใช้ในการตัดสินค่าไค-สแควร์ ว่ามีค่ามากหรือน้อย การวัด  $\chi^2$  จะถูกใช้ในการทดสอบทางสถิติเป็นการทดสอบแบบจำลองโดยมี Degree of Freedom ของ  $\chi^2$  ดังนี้  $df = (p + q) - t$  เมื่อ  $p + q$  คือจำนวนของตัวแปรสังเกตที่ถูกระบุไว้ และ  $t$  คือจำนวนของพารามิเตอร์ที่ถูกประมาณค่าอิสระ ค่า  $p - value$  จะถูกรายงานโดยโปรแกรมเป็นระดับความน่าจะเป็น นั่นคือความน่าจะเป็นของค่า  $\chi^2$  มีมากจนไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่าแบบจำลองนั้นสอดคล้องกับข้อมูล โดยจะคำนวณค่า Chi-Square ดังนี้  $\chi^2 = (n-1) FML$  โดย FML คือ Minimum Fit Function Value มีสมมติฐานคือ  $H_0$ : แบบจำลองมีความสอดคล้องดี  $H_1$ : แบบจำลองยังไม่สอดคล้อง เมื่อ S แทนเมตริกซ์ความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมของข้อมูลเชิงประจักษ์  $\sum$  แทนเมตริกซ์ความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ที่ประมาณจาก แบบจำลอง ถ้าค่าไค-สแควร์มีนัยสำคัญแสดงว่า แบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่สอดคล้องกลมกลืนกัน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าไค-สแควร์คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง และ

การฝ่าฝืนการแจกแจงของข้อมูลแบบปกติพหุ (Joreskog & Sorbom, 1988) ดังนั้นการใช้เพียงค่าสถิติไค-สแควร์สรุปความสอดคล้องระหว่างแบบจำลอง กับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงเป็นการพิจารณาอย่างคร่าวๆ เท่านั้น (Bollen & Long, 1993)

(2) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index: GFI) เป็นดัชนีที่ใช้ในการเปรียบเทียบระดับความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของแบบจำลอง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ดัชนี GFI เป็น ดัชนีที่วัดการผันแปรและการผันแปรร่วมที่แบบจำลองสามารถอธิบายได้ค่า GFI มีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 หากมีค่ามากกว่า 0.90 แสดงว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ค่า GFI จะไม่ขึ้นอยู่กับ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง) GFI มีสมการดังนี้  $s$  แทนสมาชิกในแนวทแยงและได้แนวทแยงของเมตริกซ์ S แทนสมาชิกในแนวทแยงและได้แนวทแยงของเมตริกซ์ W แทนเมตริกซ์ใช้ถ่วงน้ำหนัก

(3) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) ซึ่งนำ GFI มาปรับแก้ด้วยอัตราความเป็นอิสระของแบบจำลอง และคำนึงถึงขนาดของตัวแปรและกลุ่มตัวอย่าง ค่านี้ใช้เช่นเดียวกับ GFI ค่า GFI และ AGFI ที่เข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ AGFI มีสมการ ดังนี้ (d คือ Degree of Freedom)

(4) PGFI ที่ปรับแก้จาก GFI คำนวณได้จาก  $PGFI = 1 - \frac{P}{N}$  เมื่อ P คือ จำนวนของพารามิเตอร์ที่ถูกประมาณค่าในแบบจำลอง และ N คือ จำนวนชุดข้อมูล PGFI จะมีพิสัยอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ซึ่งถ้าค่ายิ่งสูง บ่งบอกถึงความประหยัดมาก ค่าสูงในที่นี้ไม่มี เกณฑ์กำหนดว่าเท่าไร

(5) ค่า RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เป็นค่าที่บ่งบอกถึงความไม่สอดคล้องของตัวแบบที่สร้างขึ้นกับเมตริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร ค่า RMSEA ที่ใช้ได้ และ ถือว่าตัวแบบที่สร้างขึ้นสอดคล้องกับตัวแบบไม่ควรเกิน 0.08 RMSEA มีสมการ ดังนี้ = ค่าไค-สแควร์ของแบบจำลองที่ปรับแก้แล้ว  $n$  = ขนาดตัวอย่าง  $df$  = ค่าองศาอิสระของแบบจำลองที่ปรับแก้แล้ว

(6) ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root Mean Square Residual: RMR) เป็นดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบระดับความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของแบบจำลองสองแบบจำลอง เฉพาะกรณีที่เป็นการเปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลชุดเดียวกันดัชนี RMR บอกขนาดของส่วนที่เหลือโดยเฉลี่ยจาก การเปรียบเทียบระดับความกลมกลืนของแบบจำลองสองแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจะใช้ได้ดีต่อเมื่อตัวแปรภายนอกและตัวแปรสังเกตได้เป็นตัวแปรมาตรฐาน ค่าดัชนี RMR ยิ่งเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่า แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ RMR มีสมการดังนี้ RMR มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้าหากมีค่าต่ำกว่า 0.05 แปลได้ว่าแบบจำลองสอดคล้องกับข้อมูล ค่า Standardized RMR (SRMR) เป็นค่าส่วนเหลือที่ปรับเป็นค่ามาตรฐาน (ค่าส่วนเหลือหารด้วยค่าผิดพลาด(มาตรฐานที่ประมาณได้) ค่าของ Standardized RMR ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงจะสรุปได้ว่าแบบจำลองสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

(7) ดัชนีการตรวจสอบความถูกต้องไขว้ที่คาดหวัง (Expected Cross Validation Index : ECVI) เป็นการทดสอบภาพรวมของความคลาดเคลื่อนระหว่างเมตริกซ์ความแปรปรวนร่วมของข้อมูลเชิงประจักษ์ กับเมตริกซ์ความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ที่ประมาณจากโมเดล มีสมการ ดังนี้ เมื่อ  $t$  คือ จำนวนของพารามิเตอร์ และ  $n$  คือ จำนวนกลุ่ม

สรุปค่าสถิติตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลอง สถิติที่ตรวจสอบ เกณฑ์การตรวจสอบ ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) ที่  $df =$  ไม่มีนัยสำคัญ ระดับความน่าจะเป็น (Probability level)  $>.05$  ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI)  $\geq .90$  ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)  $\geq .90$  ค่าดัชนีความพอเหมาะพอดีของแบบจำลองประหยัด (PGFI)  $\geq .50$  ค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือ (SRMR)  $\leq .08$  ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA)  $\leq .08$  การปรับแบบจำลอง (Model Adjustment) ถ้าผลการเปรียบเทียบตัวแบบเบื้องต้นและตัวแบบสุดท้ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า แบบจำลองสมมติฐานการวิจัยไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับ ทฤษฎี ต้องมีการปรับแก้แบบจำลองสมมติฐานตามคำแนะนำของโปรแกรม และนำมาดำเนินการวิเคราะห์ใหม่ ตั้งแต่ต้นจนกว่าผลการเปรียบเทียบไม่มีความแตกต่างกัน ในการปรับแบบจำลองนี้ ผู้วิจัยสามารถผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นให้มีความสัมพันธ์ ระหว่างความคลาดเคลื่อน  $d$  และ  $e$  โดยการเพิ่มเมตริกซ์ พารามิเตอร์ TH (Theta-Delta-Epsilon) ซึ่งเป็นเมตริกซ์ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน  $d$  และ  $e$  ในทางปฏิบัติจะลากเส้นความแปรปรวนร่วมระหว่าง  $d$  กับ  $e$  ได้ในคำสั่ง MO ต้องระบุ เมตริกซ์ TH ก่อน ส่วนใหญ่กำหนด  $TH = FU, FI$  แล้วจึงกำหนดเป็น พารามิเตอร์อิสระ (FR) ในคู่มือที่ต้องการประมาณค่าความแปรปรวนร่วม การปรับแบบจำลองสามารถทำได้โดยใช้ค่าดัชนีการปรับแบบจำลอง (Model Modification Indices) ค่าดัชนีการปรับแบบจำลอง เป็นค่าที่บ่งชี้ว่า แบบจำลองที่กำหนดหรือตั้งตามทฤษฎีนั้นสามารถทำ การเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับความเป็นจริงได้อีกหรือไม่ โดยค่าดัชนีการปรับแบบจำลองต้องมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ แต่ถ้าค่าที่ได้มากกว่าหรือน้อยกว่าศูนย์ก็อาจต้องทำการปรับแบบจำลองของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยการพิจารณาเส้นทางของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม ซึ่งอาจจะเพิ่มหรือลดเส้นทางก็ได้ แล้วทำการวิเคราะห์เส้นทางตั้งแต่แรกอีกครั้ง ทำ เช่นนี้เรื่อยไปจนกว่าดัชนีการปรับแบบจำลองมีค่าเป็นศูนย์หรือเข้าใกล้ศูนย์ จึงจะสามารถนำค่าประมาณขนาดอิทธิพลไปใช้ในการอธิบายแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลได้ การปรับเส้นทางโดยการพิจารณาจากค่าดัชนีการปรับแบบจำลอง (Model Modification Indices) จะทำควบคู่ไปกับการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในทางทฤษฎี โปรแกรมจะไม่แนะนำ ให้มีการปรับเส้นทางในสมการโครงสร้างระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายใน จะมีการปรับเส้นทางในเมตริกซ์ LX, LY, TE, TD และ TH ซึ่งเป็นตัวแปรสังเกตได้ การเพิ่มเส้นทางตามคำแนะนำของโปรแกรมจะเพิ่มในเส้น

ทางที่ มีค่าดัชนีการปรับแบบจำลองมากที่สุด และยังไม่ตัดเส้นทางที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติออกก่อน เนื่องจากผู้วิจัย พบว่าเมื่อทำการเพิ่มเส้นทางตามคำแนะนำของค่าดัชนีการปรับแบบจำลอง จะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง และค่านัยสำคัญทางสถิติของแต่ละเส้นทางจะเปลี่ยนแปลงไปด้วย การพิจารณาว่าค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง ระหว่างตัวแปร มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ สามารถตรวจ สอบค่า  $Beta > SE \ 2$  เท่า แสดงว่า มีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 และหาก ค่า  $Beta > SE \ 3$  เท่า แสดงว่ามี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การตัดเส้นทางจะ ดำเนินการเมื่อโปรแกรมไม่แนะนำ ให้เพิ่มเส้นทางอีก จึงทำการตัดเส้นทางที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติออก แล้วเพิ่มเส้นทางใหม่ตาม คำแนะนำของโปรแกรม ซึ่งจะ ทำให้ค่า ไค- สแควร์และค่าองศาอิสระลดลง ผู้วิจัยดำเนินการในลักษณะนี้ควบคู่ไปกับการตรวจสอบค่า สัมประสิทธิ์เส้นทางให้มีนัยสำคัญทางสถิติทุกเส้นทาง เมื่อปรับแบบจำลองสมมติฐานการวิจัยจนมีความ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้วจึงแปล ความ หมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการจำ แนกค่าอิทธิพล ทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวม ของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ขั้นตอนที่ 6 การแปลความ หมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล (Translation of Result Analysis) การแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล (Translation of Result Analysis) หมายถึง การนำ ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางที่ได้จากการคำนวณนำมาใช้ในการ อธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล โดยใช้ค่า สัมประสิทธิ์เส้นทางที่มีนัยสำคัญทางสถิติมาแทนค่าใน แบบจำลอง ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางจะบอกขนาด อิทธิพลและทิศทางของตัวแปรเหตุต่อตัวแปรผล โดย ทิศทางของความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลนั้นมี 2 ประเภท คือ อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม

สรุปลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมลิสเรล ขั้นตอนวิธีดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดแบบจำลองความสัมพันธ์ ตามสมมติฐาน การเขียนเป็นแบบจำลอง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ประกอบด้วยแบบจำลอง 2 แบบจำลอง คือ 1. แบบจำลองการวัด ( Measurement Model) 2. แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structure Model)

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดข้อมูลจำเพาะของ แบบจำลอง กำหนดข้อมูลจำเพาะของแบบจำลอง ความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อ แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปร – พารามิเตอร์กำหนด (Fixed Parameter : FI) สัญลักษณ์ “O” (Specification of the Model) - พารามิเตอร์อิสระ (Free Parameter : FR) สัญลักษณ์ “\*” รูปแบบเมตริกซ์ ใช้เมตริกซ์เต็มรูป (Full Matrix = FU) หมายถึง เมตริกซ์ที่มีสมาชิกทุกแถว (Row) และ ทุกหลัก (Column)

ขั้นตอนที่ 3 การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียว ของแบบจำลอง (Identification of the Model) แบบจำลองระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวพอดีหรือแบบจำลองระบุพอดี (Just Identified Model) การระบุ ความเป็นไปได้ค่าเดียว ช่วยทำให้ทราบล่วงหน้าว่าแบบจำลองนั้นประมาณค่าพารามิเตอร์ ได้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 4 การประมาณค่าพารามิเตอร์จาก แบบจำลอง (Parameter Estimation from the Model) คือ การวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยการแก้สมการ โครงสร้างด้วยการวิเคราะห์การ

ถดถอยพหุคูณเพื่อหาค่าพารามิเตอร์ ซึ่งเป็นตัวที่ไม่ทราบค่าในสมการ ซึ่งการวิเคราะห์ เส้นทางด้วยโปรแกรมลิซเรลสามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ได้ 6 วิธี

ขั้นตอนที่ 5 การทดสอบเทียบความกลมกลืน หรือความสอดคล้อง (Goodness of Fit Test) การทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองที่เป็นสมมติฐานกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ (ข้อมูลที่ไปเก็บรวบรวมมาจริง) การปรับแบบจำลอง (Model Adjustment) พิจารณาจาก 1.การมีนัยสำคัญทางสถิติ ของค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง ( $\beta$ ) 2. ค่าดัชนีดัดแปลงแบบจำลอง ( Modification Indices)

ขั้นตอนที่ 6 การแปลความหมาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การนำค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางที่ได้จากการคำนวณที่นำมาใช้ในการ อธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางที่มีนัยสำคัญทางสถิติมาแทนค่าในแบบจำลอง ค่าจะบอกขนาด อิทธิพลและทิศทางของตัวแปรเหตุต่อตัวแปรผล โดยทิศทางของ ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลนั้นมี 2 ประเภทคือ อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม

สรุปการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Path Analysis) เป็นการศึกษสาเหตุ หรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ส่งผลถึงตัวแปรตามเพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ในรูปแบบความสัมพันธ์แบบสาเหตุทางเดียว (Recursive Model) แต่ในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผู้วิจัยอาจพบว่า ตัวแปรในโมเดลอาจเป็นได้ทั้งสาเหตุและผลในเวลาเดียวกันเรียกโมเดลนี้ว่า รูปแบบความสัมพันธ์แบบสองทิศทาง (Non-Recursive Model) ซึ่งการวิเคราะห์โมเดลแบบ Non-Recursive นั้น จะพบปัญหาตัวแปรอิสระสัมพันธ์กันเองสูง (Multicollinearity) ความคลาดเคลื่อนในส่วนที่เหลือ (Residuals) สัมพันธ์กันและมีค่าไม่เป็น 0

#### (4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Gartner Group บริษัทที่ปรึกษาชื่อดังทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ระบุไว้ว่าองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) นั้นควรจะประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญห้าประการด้วยกัน ประกอบด้วย

1. การตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและแสวงหาแนวทางในการบรรลุเป้าหมายนั้น (Setting ambitious targets and achieving them)
2. การมีค่านิยมร่วมกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์การ (Shared values)
3. การมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์และการทำให้ทั่วทั้งองค์การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน (Strategic focus and alignment)
4. การแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่สิ่งที่สามารถเข้าใจและปฏิบัติได้ (Translating strategy into operational terms)

### 5. เป็นองค์กรที่มีความยืดหยุ่น (Business agility)

Jane C. Linder และ Jeffrey D. Brooks จากบริษัทที่ปรึกษาทางการจัดการ Accenture ได้ชี้ให้เห็นว่าการที่หน่วยงานราชการจะเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถสูง (High Performance Organization) ได้นั้นจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะหรือแนวทางสำคัญหกประการ ได้แก่

1. การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการ (Client-centered)
2. การมุ่งเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ (Outcome-oriented)
3. สามารถชี้แจงและรับผิดชอบ (Accountable)
4. มีความคิดสร้างสรรค์และมีความยืดหยุ่น (Innovative and flexible)
5. พร้อมที่จะทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น (Open and collaborative)
6. มีความมุ่งมั่น (Passionate)

โดยทาง Linder และ Brooks ได้ให้รายละเอียดลงไปอีกว่าจากคุณลักษณะที่สำคัญทั้งหกประการ หน่วยงานราชการจะต้องมีความสามารถ (Capabilities) ที่สำคัญอีกเก้าประการ ได้แก่

1. การวางยุทธศาสตร์และนโยบาย (Strategy and policy making)
2. การออกแบบองค์กรและกระบวนการทำงาน (Organization and process design)
3. การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance management)
4. การมีพันธมิตรและเครือข่าย (Partnering)
5. การดำเนินงานที่ดี (Operations)
6. การตลาดและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Marketing and CRM)
7. การจัดหาและการขนส่ง (Procurement and logistics)
8. การบริหารทุนมนุษย์ (Human capital management)
9. การบริหารข้อมูลสารสนเทศ (Information management)

นอกเหนือจาก Linder และ Brooks แล้ว ยังมีที่ปรึกษาจาก Accenture อีกสองคนที่พยายามหาคุณลักษณะขององค์กรที่มีขีดสมรรถสูง โดย Vivienne Jupp และ Mark P. Younger ได้ระบุไว้ว่าองค์กรที่มีขีดสมรรถสูงควรประกอบด้วยคุณลักษณะทั้งหมดเจ็ดประการ ได้แก่

1. มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการนำเสนอคุณค่าอย่างต่อเนื่อง (Relentlessly outcome and value focused)
2. มีประสิทธิภาพสูง (Highly efficient)
3. ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมและพร้อมจะเปลี่ยนความคิดไปสู่การปฏิบัติ (Aware of changes in their environments, and able to translate insight into action)
4. มุ่งเน้นในสิ่งที่ตนเองมีความสามารถหรือโดดเด่น ในขณะที่เดียวกันก็ดำเนินการจัดหา

ผู้อื่นให้มาทำในกิจกรรมที่ไม่ใช่กิจกรรมหลัก (Highly focused on their core capabilities, and adopt outsourcing strategies to improve efficiencies in noncore activities)

5. เป็นองค์กรที่มีความยืดหยุ่นสูง (Highly agile)

6. ให้ความสำคัญต่อการเติบโตและพัฒนาของบุคลากร (Committed to the growth and development of their employees)

7. มีผู้นำที่มีความมุ่งมั่นและกล้า (Headed by courageous leaders)

Robert Kaplan และ David Norton สองนักวิชาการผู้พัฒนาแนวคิดเรื่อง Balanced Scorecard (BSC) ก็ได้มีการคัดเลือกองค์กรต่างๆ ทั่วโลกทั้งภาคราชการและเอกชนที่นำแนวคิดของ BSC ไปปรับใช้แล้วมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ให้เข้ามาอยู่ใน Balanced Scorecard Hall of Fame โดยตัวอย่างของหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับเลือกให้เข้ามาอยู่ใน BSC Hall of Fame ประกอบด้วย

- City of Brisbane
- City of Charlotte
- Defense Finance and Accounting Service
- Economic Development Administration
- Fulton County School
- Grupo Nacional Provincial
- Royal Canadian Mounted Police
- Royal Norwegian Air Force
- TENNESSEE VALLEY AUTHORITY
- Texas State Auditor's Office
- U.S. National Reconnaissance Office
- UK Ministry of Defense
- University of California, San Diego
- U.S. Army

Kaplan และ Norton ได้ศึกษาถึงแนวทางในการปฏิบัติขององค์กรเหล่านี้ว่ามีแนวทางอย่างไร โดยสามารถกลั่นออกมาเป็นแนวทางหลักๆ ที่จะทำให้องค์กรมีความมุ่งมั่นไปที่ยุทธศาสตร์ (Strategy-Focused Organization) ได้ทั้งหมดห้าประการ ได้แก่

หลักการที่ 1 ผู้นำต้องเป็นผู้ทำการขับเคลื่อนและเปลี่ยนแปลงองค์กร (Mobilize change through executive leadership)

หลักการที่ 2 การแปลงยุทธศาสตร์สู่สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Translate strategy into operational terms)

หลักการที่ 3 การทำให้ทั้งองค์การสอดคล้องและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ (Align the organization to the strategy)

หลักการที่ 4 การจูงใจเพื่อให้ทุกคนให้ความสำคัญและปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ (Motivate to make strategy everyone's job)

หลักการที่ 5 การดูแลให้การบริหารยุทธศาสตร์เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง (Govern to make strategy a continual process)

แนวคิดต่างๆ ข้างต้นเป็นแนวคิดที่พยายามอธิบายถึงคุณลักษณะหรือแนวทางในอันที่จะทำให้หน่วยงานภาครัฐเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงหรือองค์การแห่งความเป็นเลิศ อย่างไรก็ตามแนวคิดต่างๆ ข้างต้นเป็นแนวคิดที่มาจากต่างประเทศ ซึ่งไม่ได้มีการรับรองว่าสามารถนำมาปรับใช้ได้กับระบบราชการของไทย อย่างไรก็ตามในช่วงสี่ห้าปีที่ผ่านมา ได้มีพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา และแผนยุทธศาสตร์ ต่างๆ ออกมา ที่ได้มีการนำหลักการและแนวคิดหลายๆ ประการข้างต้นมาปรับให้เหมาะกับระบบราชการของไทย ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดไว้ว่า

จากแนวคิดต่างๆ ข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีแนวคิดหรือหลักการในการนำพาองค์การสู่ความเป็นเลิศหรือเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงอยู่หลายประการ และถ้าพิจารณาโดยละเอียดจะพบว่าแนวคิดเหล่านี้มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งเมื่อได้วิเคราะห์และสังเคราะห์แนวทางร่วมกับพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา รวมทั้งแผนงานต่างๆ แล้ว ทำให้สามารถค้นแนวคิดและคุณลักษณะหลักๆ ของการที่หน่วยงานราชการจะมีความเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงจะพบว่า หลักการและแนวทางต่างๆ นั้นไม่พ้นแนวคิดของการบริหารยุทธศาสตร์ (Strategic Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารยุทธศาสตร์ถือเป็นหลักการในการบริหารที่จะช่วยทำให้องค์การมีการกำหนดทิศทางที่ชัดเจน มีแนวทางในการปฏิบัติเพื่อไปสู่ทิศทางที่ต้องการรวมทั้งมีการติดตาม ประเมินผลที่ชัดเจน ดังนั้นอาจจะสรุปได้ว่าการที่จะทำให้หน่วยงานราชการเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงนั้น ความสามารถในการบริหารยุทธศาสตร์ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อน เพียงแต่ประเด็นสำคัญที่พึงระลึกไว้เสมอคือ ความสามารถในการบริหารยุทธศาสตร์นั้น ไม่ใช่เป็นเพียงแค่ความสามารถในการวางแผนยุทธศาสตร์เท่านั้น แต่จะต้องครอบคลุมไปถึงทั้งความสามารถในการนำยุทธศาสตร์นั้นไปปฏิบัติ รวมทั้งการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้วย

มณีวรรณ ฉัตรอุทัย (2553) ทดสอบปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะสูงในบริบทของประเทศไทย โดยมุ่งศึกษาปัจจัยเสริมสร้างองค์การที่มีสมรรถนะสูงซึ่งหมายถึงความเป็นเลิศของ



องค์การและความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการแสวงหาแนวทางที่จะทำให้การปฏิบัติภารกิจบรรลุได้ตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประ ยุคที่ใช้ปัจจัยประเมิน HPO ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัด 7 มิติ ได้แก่ การสื่อสารเปิด ทัศนคติและค่านิยม คลังความรู้ และความสามารถในการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน การมุ่งประโยชน์ของลูกค้า ระบบโครงสร้างการทำงานที่มีประสิทธิภาพสนองต่อการพัฒนา การมีส่วนร่วมในการบริหารและทีมงาน และปัจจัยสำคัญ ผลการศึกษาพบว่าองค์การด้านพลังงานมีระดับการรับรู้องค์การที่มีประสิทธิภาพ สูงกว่าองค์กรโทรคมนาคม และสถาบันการศึกษา

Andre de wall (2008) ศึกษาองค์การ 2,000 แห่ง ทั่วโลกและได้นิยามองค์กรที่มีสมรรถนะสูงว่า “เป็นหน่วยงานที่มีผลประกอบการทางการเงินสูงกว่าธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกันโดยความสามารถนั้นมีความต่อเนื่องระยะยาว”

Kotter and Heskett (1992) ศึกษากำหนดปัจจัยในการกำหนดองค์กรที่มีประสิทธิภาพว่าประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างกระบวนการทำงาน ภาวะผู้นำ และปัจจัยแวดล้อมภายนอก

Scot Morton (2003) ศึกษาปัจจัยแวดล้อมภายนอกในการกำหนดองค์กรที่มีประสิทธิภาพว่าประกอบด้วย มิติลูกค้า มิติห่วงโซ่อุปทาน และยุทธศาสตร์การดำเนินงาน

งานวิจัยของ Toshinori Kitamura, Yukiko Ohashi, Sachiko Kita, Megumi Haruna, Reiko Kubo (2013) เรื่อง “Depressive mood, bonding failure, and abusive parenting among mothers with three-month-old babies in a Japanese community” เป็นการศึกษาเกี่ยวกับภาวะซึมเศร้า ความล้มเหลวในครอบครัว การอบรมเลี้ยงดูของมารดาต่อการเลี้ยงบุตรในชุมชนเก่าของชาวญี่ปุ่น มีตัวแปรภายนอกคือ Young Couple (คู่สามีภรรยาที่เป็นหนุ่มสาว) และ Number of children (จำนวนบุตร) ซึ่ง Young Couple ส่งผลไปยังตัวแปร Own Age (อายุภรรยา) , Husband Age (อายุสามี) และ Depression (ภาวะซึมเศร้า) ทั้งนี้พบว่า ตัวแปร Depression ส่งผลไปยัง Bonding Failure (ความล้มเหลวของความสัมพันธ์ในชีวิตคู่) และยังสามารถย้อนกลับจาก Bonding Failure ไปยัง Depression ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้เป็นความสัมพันธ์แบบ Non-Recursive Model

Marc A. Schuckit, Tom L. Smith, Sven Barnow, Ulrich Preuss, Susan Luczak และ Shelley Radziminski (2003) เรื่อง “Correlates of Externalizing Symptoms in Children from Families of Alcoholics and Controls” เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอาการพฤติกรรมขาดการควบคุมตนเองในเด็กจากครอบครัวที่ดื่มและไม่ดื่มแอลกอฮอล์ พบว่า ตัวแปรภายนอกคือ lifetime family history of alcohol use disorders in grandparents : GRPARalc (ครอบครัวที่ปู่ย่าตายายติดแอลกอฮอล์) และ lifetime FH of mood or anxiety disorders in grandparents :

GRPARaff (โรควิตกกังวลจากปู่ย่าตายาย) ซึ่งตัวแปร GRPARalc ส่งผลไปยัง parental history of alcoholism : PARalc (ครอบครัวที่ติดแอลกอฮอล์) และ externalizing symptoms : EXT (อาการพฤติกรรมขาดการควบคุมตนเองในเด็ก) ในขณะที่ PARalc ส่งผลไปยัง pregnancy and birth complications : PBC (ปัญหาการเกิดและการตั้ง ครรภ์ในเด็ก) home environment : HOME (สิ่งแวดล้อมทางบ้าน) และ EXT- ตัวแปร GRPARaff ส่งผลไปยัง parental history of mood or anxiety disorders : PARaff (ครอบครัวที่เป็นโรควิตกกังวล) Internalizing symptoms : INT (อาการพฤติกรรมเก็บกอดในของเด็ก) และ EXT ในขณะที่ PARaff ส่งผลไปยัง PBC และ HOME

ทั้ง นี้พบว่า ตัวแปร INT ส่งผลไปยัง EXT และ ยังได้รับผลย้อนกลับจาก EXT ไปยัง INT ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้เป็นความสัมพันธ์แบบ Non-Recursive Model

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงเป็นการวิจัยแบบผสม(Mixed Method Research) กล่าวคือเป็นการใช้เทคนิควิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (quantitative and qualitative method as technique) มาใช้ร่วมกันศึกษาหาคำตอบของงานวิจัย มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นที่ 1 : สังเคราะห์องค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด มี 2 ขั้นตอนย่อย**

#### 1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรที่มีสมรรถนะสูงฯ

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาในขั้นตอนนี้ ได้แก่ผู้บริหารหรือผู้มีอาชีพเป็นที่ปรึกษาการพัฒนา ระบบคุณภาพทั้งในภาครัฐหรือภาคเอกชน หรืออาจารย์ในมหาวิทยาลัย หรือเป็นผู้ที่ความรู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาองค์กร หรือระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างได้แก่ ISO 9001, มอก.18001, ISO 14001, HA, TQA จำนวน 5 ท่าน

- ศึกษาความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เกี่ยวกับองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการ ป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพโดยการสัมภาษณ์เจาะลึก(In-depth interview) ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านด้วยตนเองที่สถานที่ทำงานของผู้เชี่ยวชาญ แต่ละท่านใช้เวลา ประมาณ 30 นาที

1.1.1 ตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ แนวคิดองค์ประกอบของรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

#### 1.1.2 เครื่องมือที่ใช้

- แบบสัมภาษณ์เจาะลึก(In-depth interview) ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบของรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด โดยผู้วิจัยเป็นผู้ทำการสัมภาษณ์ และมีการใช้เครื่องบันทึกเสียงตลอดระยะเวลาที่มีการสัมภาษณ์

- แบบบันทึกข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสารที่เป็นแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1.1.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis)สรุปเป็นองค์ประกอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา

#### 1.2 สังเคราะห์องค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคฯ

กลุ่มเป้าหมายคือผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งมีคุณสมบัติจบการศึกษา

ระดับปริญญาเอกด้านบริหารจัดการ หรือ เป็นวิทยากรที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร ตรีที่ปรึกษาการพัฒนา  
คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ที่จัดโดย ก .พ.ร. สำนักนายกรัฐมนตรี หรือสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติหรือ  
สถาบันพัฒนาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือเป็นอาจารย์สอนด้านการบริหารจัดการในมหาวิทยาลัย  
หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 20 ท่าน คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดย  
ต้องผ่านเกณฑ์ 2 ใน 4 ดังนี้

(1) จบการศึกษาระดับปริญญาเอกด้านการบริหารจัดการ

(2) มีประสบการณ์เป็นวิทยากรที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษาการพัฒนา  
คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ที่จัดโดย ก .พ.ร. สำนักนายกรัฐมนตรี หรือสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติหรือ  
สถาบันพัฒนาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ

(3) เป็นอาจารย์สอนด้านการบริหารจัดการในมหาวิทยาลัย หรือ

(4) ผู้ทรงคุณวุฒิ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

1.2.1 ตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ องค์ประกอบของรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกัน  
ควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ(connoisseurship)

1.2.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis)

**ขั้นที่ 2 : ตรวจสอบองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรค  
และภัยสุขภาพระดับจังหวัด มี 2 ขั้นตอนย่อยคือ**

### 2.1 วิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์การดำเนินการฯ

- ประชากร : ได้แก่ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้ากลุ่มควบคุมโรคและเจ้าหน้าที่ผู้ ปฏิบัติ สำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัด ในพื้นที่ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง (พิษณุโลก เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ สุโขทัย ตาก  
กำแพงเพชร อุทัยธานี และ นครสวรรค์ ) จังหวัดละ 30 คน ยกเว้น พิษณุโลก 29 คน รวมทั้งสิ้น 239  
คน

2.1.1 ตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ องค์ประกอบของรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุม  
โรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

2.1.2 เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ คือ  
มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

แบบสอบถามที่ใช้ผ่านการตรวจความตรง(Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน โดย  
วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม(Item of Congruence : IOC) ทุกข้อคำถามมีค่า IOC  
มากกว่า 0.8 (เกิน 0.5 ถือว่าใช้ได้) และหาความเชื่อมั่น(Reliability)โดยทดลองใช้(Try out)กลุ่มตัวอย่าง

30 คน หาค่าความเที่ยงด้วยวิธีครอนบาค (Cronbach's Coefficient) พบมีค่าเท่ากับ .95 (มากกว่า 0.75 ถือว่าเครื่องมือมีความเหมาะสม) (วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2558)

1.2.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด โดยวิเคราะห์ อิทธิพลเชิงสาเหตุ(Path Analysis)ด้วยโปรแกรมลิสเรล(Lisrel) ในการวิเคราะห์เส้นทาง ประมาณค่า อิทธิพลทางตรงจากการประมาณค่าพารามิเตอร์ในสมการถดถอยตามสมการโครงสร้างของรูปแบบแล้วนำ ค่าอิทธิพลทางตรงนั้นมาประมาณค่าอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลเชิงสาเหตุ ได้จากผลบวก ของอิทธิพล ทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม (Silpakorn University, 2005)

2.2 ตรวจสอบความเหมาะสมองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงๆ โดยใช้ข้อมูลที่ได้จาก ขั้นที่ 2.1 นำมาวิเคราะห์แปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2558)

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป	ระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	ระดับมาก
2.50 – 3.49	ระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	ระดับน้อย
ตั้งแต่ 1.49 ลงมา	ระดับน้อยที่สุด

จากนั้นวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรมลิสเรล (Lisrel) ตาม เกณฑ์ ดังนี้ ซึ่งแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืน (คณะศึกษาศาสตร์, 2558)

1. ค่าไคสแควร์ (Chi-Square Statistics) ไม่มีนัยสำคัญหรือค่า P – Value เกิน 0.05
2. ดัชนีวัดความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index : GFI) และดัชนีวัดระดับความ สอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว(Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป
3. ค่า Root Mean Square of Error Approximation (RMSEA) มีค่าไม่เกิน 0.08

**ขั้นที่ 3 : ทดลองใช้และประเมินรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรค และภัยสุขภาพระดับจังหวัด** มี 2 ขั้นตอนย่อยคือ

### 3.1 ทดลองใช้รูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคฯ

กลุ่มเป้าหมายได้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเลือกแบบเฉพาะ เจาะจง จากจังหวัด พิษณุโลก เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ สุโขทัย ตาก จังหวัดละ 5 คน รวมทั้งสิ้น 25 คน ได้ชี้แจงทำ ความเข้าใจหลักเกณฑ์การประเมินจากนั้นให้นำไปประเมินตนเองจากการปฏิบัติ

3.1.1 ตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ ความเป็นได้และประโยชน์ องค์ประกอบของรูปแบบองค์กรที่มี สมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้ว)

3.1.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย

**3.2 ประเมินรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคฯ** สอบถามข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายในข้อ 3.1 หลังจากมีการนำไปใช้ทดลองประเมินตนเอง

3.2.1 ตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ ความเป็นได้และประโยชน์ องค์ประกอบของรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้ว)

3.2.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด ผลการวิจัยประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

ส่วนที่ 2 : ผลการตรวจสอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

ส่วนที่ 3 : ผลการทดลองใช้และประเมินรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

**ส่วนที่ 1 : ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด**

#### 1.1 ผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

ผู้วิจัยได้ศึกษา สังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีจากแหล่งต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศสรุปองค์ประกอบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 3 สังเคราะห์แนวคิดความคิดทฤษฎีขององค์ลักษณะองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

ลักษณะองค์กรที่มีสมรรถนะสูง	แหล่งอ้างอิงข้อมูล					
	1	2	3	4	5	6
1. บทบาทผู้บริหารองค์กร : ผู้บริหารขององค์กรต้องเป็นผู้นำองค์กร กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ คาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการเน้นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ กระจายอำนาจการตัดสินใจ สร้างการเรียนรู้ และมีการควบคุมกำกับดูแลตนเองได้เป็นอย่างดี	/	/	/	/	/	/
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ : มีวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ และการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงแผนปฏิบัติการที่ได้จัดทำไว้ เพื่อนำไปปฏิบัติ และการวัดผลความก้าวหน้า	/	/	/	/	/	/

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะองค์กรที่มีสมรรถนะสูง	แหล่งอ้างอิงข้อมูล					
	1	2	3	4	5	6
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ : องค์กรกำหนดกลุ่มผู้รับบริการที่สำคัญ และ กำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการ รวมถึงมีการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และ การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ	/	/	/	/	-	-
4. การวัด การวิเคราะห์ข้อมูล : องค์กรมีวิธีที่ดีการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน ประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งนำข้อมูลมาใช้ในการจัดการ ความรู้อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งองค์กร และมีความต่อเนื่อง	/	/	/	/	/	/
5. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล : องค์กรมีการจัดระบบงาน และระบบการ เรียนรู้ ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ ให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และ แผนปฏิบัติการโดยรวมรวมทั้งใส่ใจการสร้างและรักษาภาพแวดล้อมใน การทำงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อ การปฏิบัติงานของบุคลากร	/	/	/	/	/	/
6. กระบวนการทำงาน : มีการกำหนดกระบวนการที่สำคัญในการให้บริการ และกระบวนการอื่นๆ ที่ช่วยสร้างคุณค่า แก่ผู้รับบริการ ตามพันธกิจของ องค์กร มีการกำหนดมาตรฐานกระบวนการ การถ่ายทอดกระบวนการสู่ บุคลากรเพื่อนำไปปฏิบัติ รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการ	/	/	/	/	-	-
7. ผลลัพธ์การดำเนินงาน (1)ด้านการนำองค์กรของผู้บริหาร (2)ด้านผลงานตามแผนปฏิบัติงานของ องค์กร (3) ด้านผู้รับบริการ (4) ด้านระบบข้อมูลและการจัดการความรู้ (5) ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (6)ด้านกระบวนการ โดยแสดงผลการ ดำเนินการในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการ ดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีภารกิจ คล้ายคลึงกัน	/	/	/	/	/	/

แหล่งอ้างอิง



1. พระราชกฤษฎีกากำหนดด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
2. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
3. Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)
4. Thailand Quality Award (TQA)
5. Robert Kaplan และ David Norton, Vivienne Jupp และ Mark P. Younger, Linder และ Brooks, Jane C. Linder และ Jeffrey D. Brooks, Gartner Group

6. พสุ เดชะรินทร์/มณีวรรณ จัตรอุทัย

จากตารางที่ 3 ผลการสังเคราะห์แนวคิดความคิดทฤษฎีองค์ลักษณะองค์กรที่มีสมรรถนะสูง ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 7 ด้าน คือ

1. ด้านผู้บริหารองค์กร
2. ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์
3. ด้านผู้รับบริการ
4. ด้านข้อมูล การวัดวิเคราะห์ผลและการจัดการความรู้
5. ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
6. ด้านกระบวนการ
7. ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน

## 1.2 ผลการศึกษาแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เจาะลึก(In-depth interview) ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรค จำนวน 5 ท่าน ได้แก่

- น.พ.อำนาจ กาจันะ ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข
- น.พ.สมศักดิ์ อรรฆศิลป์ รองอธิบดีกรมควบคุมโรค
- น.พ.นพพร ชื่นกลิ่น รองอธิบดีกรมควบคุมโรค
- พ.ญ.วราภรณ์ ภูมิสวัสดิ์ รองอธิบดีกรมควบคุมโรค
- น.พ.บุญเติม ตันสุรัตน์ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

โดยมีผลสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

ตาราง 4 สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1 เกี่ยวกับองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มี  
สมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรค

องค์ประกอบ	สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
ลักษณะองค์กรที่มีสมรรถนะสูง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีองค์ความรู้ที่เป็นปัจจุบัน แม่นยำทางวิชาการควบคุมโรค แม่นยำในหลักทฤษฎี แม่นยำต่อปัญหาและที่มาของปัญหา</li> <li>- มีความคล่องตัว ไม่ติดกรอบระบบเดิมมากเกินไป</li> <li>- มีศักยภาพในการประสานงาน(Connection)</li> <li>- มีความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ สร้างเครือข่าย ได้รับการยอมรับจากเครือข่าย</li> </ul>
ด้านผู้บริหารองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหารต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานควบคุมโรค และรู้จริง</li> <li>- มีทักษะในการจัดการ, นักยุทธศาสตร์</li> <li>- ได้รับการยอมรับ</li> <li>- สามารถนำองค์กรโดยอาศัยวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ สอดรับกับสถานการณ์</li> <li>- จัดการองค์กรที่มีสมรรถนะสูง</li> </ul>
การวางแผน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Top down management</li> <li>- Identify นโยบายยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องสถานการณ์</li> <li>- ต้องเห็นภาพสุดท้าย ผลลัพธ์ที่มีเป้าหมายที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้น ระยะยาว</li> <li>- แผนต้อง Focus ชัดเจน</li> </ul>
ความต้องการของผู้รับบริการ/ประชาชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำงานแบบมีอาชีพ</li> <li>- ตอบสนองต่อผลสัมฤทธิ์</li> </ul>
ระบบข้อมูลสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีข้อมูลครอบคลุมความต้องการใช้(Intelligent) มีข้อมูลข่าวกรอง</li> <li>- ข้อมูลต้องทันสมัย, Evidence base, ออกจากกรอบความเข้าใจเดิม</li> <li>- มีระบบข้อมูลที่ใช้ตัดสินใจเชิงนโยบาย, มีระบบข้อมูลสำหรับผู้ปฏิบัติ</li> <li>- มีข้อมูลแม่นยำทันสถานการณ์ เป็นศูนย์กลางข่าว มีระบบยืนยันข้อมูล</li> <li>- ข้อมูลได้จากการวิเคราะห์ ข่าวกรองที่ได้ผ่านการวิเคราะห์ผสมผสานความเห็น แปลงข้อมูลจาก IT intensive เป็นข้อมูลปกติ</li> </ul>

## ตาราง 4 (ต่อ)

องค์ประกอบ	สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
การวัดผล การวิเคราะห์ผลงาน	- วัดผลลัพธ์ออกมาได้ มีการคัดเลือกตัวชี้วัด และวิธีการวัดผลงาน ชัดเคลื่อน ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	- มีตัวชี้วัดชี้ไอโอ ต้องมีการเทียบชั้น ต้องมีการประเมินสม่าเสมอต่อเนื่อง - ประเมินทางเลือกที่เลือกเองได้ - มีวิธีการเลือกคน กฎระเบียบต้องเอื้อการจ้างมืออาชีพ - คนในองค์กรต้องรู้จักคิดและทำงานแบบมืออาชีพ (ดูจากวิธีการทำงาน และ ผลงาน) - มี Talent management
องค์ประกอบ	- มีระบบสืบทอดตำแหน่ง - การจ่ายค่าตอบแทนเหมาะสม
กระบวนการทำงาน	- กระบวนการต้องเป็นแบบ Project base - กระบวนการต้องมุ่งสู่ Customer focus
ผลลัพธ์การดำเนินงาน	- ผลลัพธ์ตอบโจทย์ประชาชน (คุณภาพ) - มีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า - ต้องมีการเทียบเคียงกับเวลา ต้นทุน และ ผลงาน

ตาราง 5 สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2 เกี่ยวกับองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรค

องค์ประกอบ	สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
ลักษณะองค์กรที่มีสมรรถนะสูง	- ต้องมีทิศทาง กรอบการป้องกันควบคุมโรคที่ชัดเจน คนในองค์กรต้องรู้ร่วมกันต้องสอดคล้องกับแผนของประเทศ เช่น เอดส์มีแผนเอดส์ 20 ปี สอดคล้องกันอย่างไร - ต้องรู้สถานการณ์ ปัญหาในพื้นที่ เพื่อ Getting to zero หรือโรคอุบัติใหม่ระดับชาติเป็นอย่างไร ต้องมีกรอบ M&E ในระดับประเทศ

## ตาราง 5 (ต่อ)

องค์ประกอบ	สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
ด้านผู้บริหาร	- ผู้บริหารต้องกำหนดทิศทาง และรู้บทบาทของตนเอง
องค์กร	- ผู้บริหารต้องมีความเข้มแข็ง, เป็นที่ยอมรับ, ผ่านการฝึกอบรมด้านระบาคติวิทยา - ต้องติดตามสถานการณ์ต่างๆ ในการบรรลุเป้าหมาย
การวางแผน	- แผนงานต้องสอดคล้องกับของประเทศ สอดคล้องสถานการณ์ของจังหวัด - การบริหารจัดการทรัพยากรต้องวางแผนการระดมทรัพยากรจากภาคส่วนต่างๆ - การมีส่วนร่วมในการวางแผนจากหน่วยงานต่างๆ เช่น ท้องถิ่นต่างๆ , สปสช.
ความต้องการ ของผู้รับบริการ/ ประชาชน	- เดินทางตามแผนที่วางไว้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ถ่ายทอดที่ดี
ระบบข้อมูล	- ต้องสามารถหาเข้าถึงข้อมูลที่มีอยู่แล้ว IT ต้องตอบโจทย์สถานการณ์ ต้องมี
สารสนเทศ	กระบวนการดึงรวบรวมวิเคราะห์ - ต้องใช้ประโยชน์จากข้อมูล ต้องเลือกข้อมูล รู้จักวิเคราะห์ข้อมูล - ต้องมีระบบข้อมูลย้อนกลับให้พื้นที่
การวัดผล การ	- ต้องมี Process ของการทำงาน
วิเคราะห์ผลงาน	- ต้องมีการวัด Out put
การพัฒนา	- ต้องมีความเข้มแข็งในองค์ความรู้เพียงพอ
ทรัพยากรบุคคล	- ต้องมีกรอบอัตรากำลังตามขนาดของจังหวัด - ต้องมี Job description ที่ชัดเจนและมีการประเมิน - มีกระบวนการสอนงาน Feed back กันเองภายใน สสจ. - ต้องมีการประเมินโดย สคร
กระบวนการ	- ต้องมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน
ทำงาน	- มี work flow
ผลลัพธ์การ	- สอดคล้อง และบูรณาการกับทิศทางที่ตั้งไว้
ดำเนินงาน	- ต้องใช้ทรัพยากรน้อยกว่า(ประสิทธิภาพ)

ตาราง 6 สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3 เกี่ยวกับองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มี  
สมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรค

องค์ประกอบ	สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
ลักษณะองค์กรที่มีสมรรถนะสูง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องมีบุคลากรที่เข้มแข็งใน 3 มิติ คือ องค์ความรู้ ทักษะ การประสานงาน</li> <li>- โครงสร้างองค์กรเอื้ออำนวยในการทำงานตามความเชี่ยวชาญ สายบังคับบัญชาสั้น สื่อสารสองทาง</li> <li>- ระบบบริหารจัดการดี</li> </ul>
ด้านผู้บริหารองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นผู้ประสานงานภายในและภายนอก มนุษย์สัมพันธ์ดี</li> <li>- มีความรู้ทางวิชาการที่เข้มแข็ง</li> <li>- มีความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของโลก เช่น โรคเปลี่ยนไป, AEC</li> </ul>
การวางแผน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นการวางแผนบนพื้นฐานข้อมูลจริง เข้ากับบริบทของสังคมภายในจังหวัด</li> <li>- ได้แผนที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ เช่น ท้องถิ่น กระทรวง อื่นๆ</li> </ul>
ความต้องการของผู้รับบริการ/ประชาชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องตอบเจตย์ของประชาชน มุ่งที่ผลลัพธ์ของประชาชน</li> <li>- วิธีการสอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชน</li> <li>- ประชาชนปฏิบัติได้จริง</li> </ul>
ระบบข้อมูลสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลแม่นยำตรง สะท้อน ตอบโจทย์</li> <li>- มีระบบการตรวจสอบข้อมูล วิธีการได้มาของข้อมูล</li> <li>- ข้อมูลต้องสามารถเข้าไปดูหรือเรียกดูได้</li> </ul>
การวัดผล การวิเคราะห์ผลงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการวัดผลระดับ Output เช่น ผลการปฏิบัติงาน ความครอบคลุมการได้รับวัคซีน</li> <li>- วัดผลระดับ Outcomes เช่น ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล</li> <li>- มีการเข้าไปแก้ไขปัญหาในส่วนที่ไม่บรรลุเป้าหมาย</li> <li>- ต้องมีระบบการติดตามที่หัวหน้า</li> </ul>
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีระบบรับคนเข้ามาที่ตรวจสอบได้ ชี้แจงได้</li> <li>- มีระบบคุณธรรม</li> <li>- มีระบบ Competency บุคลากรมีทักษะตามที่กำหนด มีการเสริมจุดแข็ง แก้ไขจุดอ่อน</li> </ul>

ตาราง 6 (ต่อ)

องค์ประกอบ	สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
กระบวนการทำงาน	- Matrix model ทั้งในแนวตั้งและแนวนอน งานที่ไปด้วยกันให้บูรณาการไปด้วยกัน มีความร่วมมือ และมีประสิทธิภาพ - สามารถทำงานแทนกันได้ KM ต้องดี - มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ลดขั้นตอน สามารถตอบโจทย์ประชาชน
ผลลัพธ์การดำเนินงาน	- ต้องบรรลุ Outcomes มีการเปรียบเทียบเพื่อรู้ฐานะตัวเอง เทียบเคียงกับหน่วยงานอื่นในส่วนที่เทียบเคียงกันได้ เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญ

ตาราง 7 สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4 เกี่ยวกับองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรค

องค์ประกอบ	สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
ลักษณะองค์กรที่มีสมรรถนะสูง	- องค์กรต้องรู้บทบาทหน้าที่ตามกฎหมาย มีผลลัพธ์การดำเนินงานดี - ลูกค้ำไว้วางใจ รู้ระดับตำแหน่งผลงานของตนเอง รู้คู่แข่งในฝัน - มีฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่างๆ
ด้านผู้บริหารองค์กร	- มีความรู้ ทักษะที่ดี มองไกล มีวิชาการ บริหารดี - เตรียมคนพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง - มีคุณธรรม
การวางแผน	- มีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน/โรคติดต่อต่างๆ - ต้องมีแผนยุทธศาสตร์ วางแผนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ - มีแผนปฏิบัติการ - ต้องรู้ความท้าทายขององค์กร เชิงยุทธศาสตร์ สอดคล้องพันธกิจ
ความต้องการของผู้รับบริการ/ประชาชน	- ต้องรู้จักลูกค้า Focus กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (จำแนกกลุ่มลูกค้าที่สำคัญ) - มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย - บูรณาการงานกันแต่ละกลุ่ม

## ตาราง 7 (ต่อ)

องค์ประกอบ	สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
ระบบข้อมูล	- ต้องมีข้อมูลสำหรับการวางแผนยุทธศาสตร์
สารสนเทศ	- มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ประเด็นปัจจัยที่จะดำเนินการ - ต้องมีข้อมูลที่สอดคล้องกับปัญหาในพื้นที่แต่ละโรค - ข้อมูลต้องสามารถชี้เป้าปัญหาได้ ถูกต้องแม่นยำ ทันท่วงที เข้าถึงได้ - ต้องมีช่องทางการสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ
การวัดผล การวิเคราะห์ผลงาน	- มีระบบการวัดผลที่ชัดเจน - ต้องสอดคล้องกับแผน วิสัยทัศน์ มีวิธีการเทียบเคียงกับคู่แข่ง - ข้อมูลวัดผลต้องสอดคล้องกับ KPI
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	- ต้องมี HR Profile รู้สมรรถนะหลักตนเอง/มีสมรรถนะหลัก/ต้องรู้จุดแข็งตนเอง - มีแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ - มีการวัดความพึงพอใจ/ความผูกพัน/พัฒนาบุคลากร - มีแผนระยะยาว/มี IDP/มีระบบประเมินผลรายบุคคลที่ชัดเจน
กระบวนการทำงาน	- ต้องมีกระบวนการ, ระบบงานตอบใจത്യผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม - มีมาตรฐานการให้บริการ - มีกระบวนการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์กร - มีระบบงานที่เราเชี่ยวชาญ - มีระบบงานที่เราไม่เชี่ยวชาญ ต้องจัดจ้าง Outsource - ต้องมีกระบวนการสื่อสารระบบงานต่างๆ ภายในองค์กร
ผลลัพธ์การดำเนินงาน	- ผลลัพธ์ต้องชัดเจนยั่งยืน - มีผลผลิตของระบบ ของบุคลากร ลูกค้ำ การนำองค์กร การเงิน - ต้องรู้ระดับการวัดของตนเองเมื่อเทียบกับของคนอื่น ส่วนแบ่งตลาด - ดูแนวโน้ม คู่เทียบกับจังหวัดเพื่อเทียบเคียงผลการดำเนินงาน

ตาราง 8 สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5 เกี่ยวกับองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรค

องค์ประกอบ	สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
ลักษณะองค์กรที่มีสมรรถนะสูง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความพร้อมของบุคลากร/บุคลากรมีสมรรถนะด้านวิชาการในแง่ต่างๆ</li> <li>- สามารถเจาะจัตอรองเชื่อมโยงภาคส่วนต่างๆ</li> <li>- รู้ข้อมูลเชิงลึกในพื้นที่จริง, มีโครงสร้างที่เอื้อต่อการบริหารจัดการ</li> </ul>
ด้านผู้บริหารองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความสามารถในเชิงประสาน มีวิสัยทัศน์</li> <li>- มีความรู้สอดคล้องกับสภาพปัญหา</li> <li>- เก่งงาน เก่งคน บริหาร ประสาน เจาะจัตอรอง</li> <li>- มีสมรรถนะของผู้บริหาร กำกับ ดูแล ประเมินผล</li> </ul>
การวางแผน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วิเคราะห์สภาพตนเอง ตำแหน่งขององค์กร ช่องว่างเมื่อเทียบกับเป้าหมาย</li> <li>- ทำการวิเคราะห์สถานการณ์</li> <li>- มีแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ แผนพัฒนากำลังคน</li> </ul>
ความต้องการของผู้รับบริการ/ประชาชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พร้อมตลอดเวลา มีแผนเผชิญเหตุการณ์ทันท่วงที</li> <li>- วิธีการทำงานแบบป้องกัน ควบคุม</li> <li>- มีการประเมินตนเอง จาก External เพื่อสะท้อนวิธีการทำงาน</li> <li>- เน้นการมีส่วนร่วม</li> </ul>
ระบบข้อมูลสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันเวลา จัดเก็บ Back up ข้อมูลจริงเป็นหมวดหมู่</li> <li>- มีการป้องกันความเสี่ยงของข้อมูล</li> <li>- การเชื่อมโยงข้อมูล</li> <li>- ต้องมีระบบข้อมูลเพื่อผู้บริหารตัดสินใจ/ประเมินผล</li> </ul>
การวัดผล การวิเคราะห์ผลงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการวัดผลต่อเนื่อง ความถี่ ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- ต้องมีตัวชี้วัดที่สำคัญกับท้องถิ่น ลูกค้ายภายใน</li> <li>- ต้องมีตัวชี้วัดที่สำคัญทั้งภายนอก ภายใน</li> </ul>
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สรรหาคนใหม่ที่มีสมรรถนะ</li> <li>- ต้องมีการพัฒนาส่วนขาดอยู่ ด้วยการ Training need</li> <li>- กำหนด วิเคราะห์สมรรถนะขององค์กร</li> </ul>



## ตาราง 8 (ต่อ)

องค์ประกอบ	สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
กระบวนการ	- กระบวนการเป็น Project manager
ทำงาน	- การเชื่อมโยงกระบวนการที่สั้นเร็ว บูรณาการ ตัดสินใจได้เร็ว
ผลลัพธ์การดำเนินงาน	- ต้องมี out put, impact, out come ตัวเลขต้องตอบโจทย์ปัญหา

## ตาราง 9 สรุปความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับลักษณะองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรค

ลักษณะองค์กรที่มีสมรรถนะสูง	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5
บุคลากรมีสมรรถนะด้านวิชาการ มีศักยภาพใน					
การประสานงาน มีองค์ความรู้แม่นยำทาง	/	/	/	/	/
วิชาการ รู้สถานการณ์ ปัญหาในพื้นที่					
มีความคล่องตัว โครงสร้างองค์กรเอื้ออำนวย ใน					
การทำงานตามความเชี่ยวชาญ สายบังคับ	/	-	/	-	/
บัญชาสั้น					
มีความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายภาคส่วนต่างๆ					
ผลลัพธ์การดำเนินงานดีและได้รับการยอมรับ	/	/			/
จากผู้รับบริการ					
มีกรอบทิศทางในการป้องกันควบคุมโรคที่		/	/		
ชัดเจน ระบบบริหารจัดการดี มี M&E					
มีฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่างๆ					/
ข้อมูลเชิงลึกในพื้นที่จริง					

จากตาราง 9 สรุปความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับลักษณะองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรค ลักษณะองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคตามแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญคือเป็นองค์กรที่มีความคล่องตัวในการทำงาน บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ รู้สถานการณ์ ปัญหาในพื้นที่ มีศักยภาพในการประสานงาน และผลลัพธ์การดำเนินงานดี ได้รับการยอมรับจากภาคีเครือข่าย

ตาราง 10 สรุปแนวความคิดผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ

องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย
ด้านผู้บริหาร	- มีวิสัยทัศน์ มีความรู้สอดคล้องกับสภาพปัญหา
องค์กร	- เก่งงาน เก่งคน บริหาร ประสาน เจรจาต่อรอง มีคุณธรรม - มีสมรรถนะของผู้บริหาร กำกับ ดูแล ประเมินผล - มีความรู้ ทักษะที่ดี มองไกล มีวิชาการ บริหารดี - เตรียมคนพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง - เป็นผู้ประสานงานภายในและภายนอก มนุษย์สัมพันธ์ดี - มีความรู้ทางวิชาการที่เข้มแข็ง - มีความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของโลก เช่น โรคเปลี่ยนไป, AEC - ผู้บริหารต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานควบคุมโรค และรู้จริง - มีทักษะในการจัดการ, นักยุทธศาสตร์, ได้รับการยอมรับ - สามารถนำองค์กรโดยอาศัยวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ สอดรับกับสถานการณ์
การวางแผน	- วิเคราะห์สภาพตนเอง ตำแหน่งขององค์กร ช่องว่างเมื่อเทียบกับเป้าหมาย - ทำการวิเคราะห์สถานการณ์ - มีแผนพัฒนากำลังคน - มีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน/โรคติดต่อต่างๆ - ต้องมีแผนยุทธศาสตร์ วางแผนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ - ต้องรู้ความท้าทายขององค์กร เชิงยุทธศาสตร์ สอดคล้องพันธกิจ - เป็นการวางแผนบนพื้นฐานข้อมูลจริง เข้ากับบริบทของสังคมภายในจังหวัด - ได้แผนที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ เช่น ท้องถิ่น กระทรวงอื่นๆ - การบริหารจัดการทรัพยากรต้องวางแผนการระดมทรัพยากรจากภาคส่วนต่างๆ, การมีส่วนร่วมในการวางแผนจากหน่วยงานต่างๆ เช่น ท้องถิ่นต่างๆ , สปสช.

## ตาราง 10 (ต่อ)

องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย
ความต้องการ ของผู้รับบริการ/ ประชาชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Top down management, Identify นโยบายยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องสถานการณ์</li> <li>- ต้องเห็นภาพสุดท้าย มุ่งผลลัพธ์ที่เป้าหมายที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้น ระยะยาว</li> <li>- มีการประเมินตนเอง จาก External เพื่อสะท้อนวิธีการทำงาน</li> <li>- ต้องรู้จักลูกค้า Focus กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (จำแนกกลุ่มลูกค้าที่สำคัญ)</li> <li>- ต้องตอบโจทย์ของประชาชน มุ่งที่ผลลัพธ์ของประชาชน</li> <li>- วิธีการสอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชน</li> <li>- ทำงานแบบมืออาชีพ</li> </ul>
ระบบข้อมูล สารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันเวลา จัดเก็บ Back up ข้อมูลจริง</li> <li>- มีการป้องกันความเสี่ยงของข้อมูล</li> <li>- การเชื่อมโยงข้อมูล, ต้องมีระบบข้อมูลเพื่อผู้บริหารตัดสินใจ/ประเมินผล</li> <li>- มีข้อมูลสำหรับการวางแผนยุทธศาสตร์, มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ประเด็นปัจจัยที่จะดำเนินการ</li> <li>- ต้องมีข้อมูลที่สอดคล้องกับปัญหาในพื้นที่แต่ละโรค</li> <li>- ข้อมูลต้องสามารถสืบปัญหาได้ ถูกต้องแม่นยำ ทันท่วงที เข้าถึงได้</li> <li>- ต้องมีช่องทางการสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้บริหารและปฏิบัติ</li> <li>- มีระบบการตรวจสอบข้อมูล วิธีการได้มาของข้อมูล เข้าไปดูหรือเรียกดูได้</li> <li>- ต้องมีระบบข้อมูลย้อนกลับให้พื้นที่</li> <li>- มีข้อมูลครอบคลุมความต้องการใช้ (Intelligent) มีข้อมูลข่าวกรอง</li> <li>- มีระบบข้อมูลที่ใช้ตัดสินใจเชิงนโยบาย, มีระบบข้อมูลสำหรับปฏิบัติ</li> <li>- ข้อมูลได้จากการวิเคราะห์ ข่าวกรองที่ได้ผ่านการวิเคราะห์</li> </ul>
การวัดผล การ วิเคราะห์ผลงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการวัดผลต่อเนื่อง ความถี่ ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- ต้องมีตัวชี้วัดที่สำคัญกับท้องถิ่น มีตัวชี้วัดที่สำคัญทั้งภายใน ภายนอก</li> <li>- มีระบบการวัดผลที่ชัดเจนสอดคล้องกับแผน วิสัยทัศน์ มีวิธีการเทียบเคียงกับคู่เทียบ</li> <li>- ข้อมูลวัดผลต้องสอดคล้องกับ KPI</li> </ul>

## ตาราง 10 (ต่อ)

องค์กรประกอบ	องค์กรประกอบย่อย
การพัฒนา ทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สรรหาคนใหม่ที่มีสมรรถนะ,มีการพัฒนาส่วนขาดอยู่ ด้วยการ Training need</li> <li>- กำหนด วิเคราะห์สมรรถนะขององค์กร,มี HR Profile รู้สมรรถนะหลักตนเอง/มีสมรรถนะหลัก/ต้องรู้จุดแข็งตนเอง</li> <li>- มีแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์</li> <li>- มีการวัดความพึงพอใจ/ความผูกพัน/พัฒนาบุคลากร</li> <li>- มีแผนระยะยาว/มี IDP/มีระบบประเมินผลรายบุคคลที่ชัดเจน</li> <li>- ต้องมี Job description ที่ชัดเจนและมีการประเมิน</li> <li>- มีกระบวนการสอนงาน Feed back กันเองภายใน สสจ.</li> <li>- มีระบบ Competency บุคลากรมีทักษะตามที่กำหนด มีการเสริมจุดแข็งแก้ไขจุดอ่อน</li> <li>- มีวิธีการเลือกคน กฎระเบียบต้องเอื้อการจ้างมืออาชีพ</li> <li>- คนในองค์กรต้องรู้จักคิดและทำงานแบบมืออาชีพ (ดูจากวิธีการทำงาน และผลงาน) มี Talent management, มีระบบสืบทอดตำแหน่ง, การจ่ายค่าตอบแทนเหมาะสม</li> </ul>
กระบวนการ ทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กระบวนการเป็น Project manager</li> <li>- การเชื่อมโยงกระบวนการที่สั้นเร็ว บูรณาการ ตัดสินใจได้เร็ว</li> <li>- ต้องมีกระบวนการ,ระบบงานตอบโจทย์ผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม</li> <li>- มีมาตรฐานการให้บริการ, มีกระบวนการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์กร</li> <li>- มีระบบงานที่เราเชี่ยวชาญ, มีระบบงานที่เราไม่เชี่ยวชาญ ต้องจัดจ้าง Outsource</li> <li>- ต้องมีกระบวนการสื่อสารระบบงานต่างๆ ภายในองค์กร</li> <li>- Matrix model ทั้งในแนวตั้งและแนวนอน งานที่ไปด้วยกันให้บูรณาการไปด้วยกัน มีความร่วมมือ และมีประสิทธิภาพ</li> <li>- สามารถทำงานแทนกันได้ KM ต้องดี</li> </ul>

## ตาราง 10 (ต่อ)

องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ลดขั้นตอน สามารถตอบโจทย์ประชาชน</li> <li>- ต้องมีการประเมินโดย สคร</li> <li>- กระบวนการต้องเป็นแบบ Project base</li> <li>- กระบวนการต้องมุ่งสู่ Customer focus</li> </ul>
ผลลัพธ์การดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องมี out put, impact, out come ตัวเลขต้องตอบโจทย์ปัญหา</li> <li>- ผลลัพธ์ต้องชัดเจนยั่งยืน, สอดคล้อง และบูรณาการกับทิศทางที่ตั้งไว้</li> <li>- มีผลผลิตของระบบ ของบุคลากร ลูกค้ำ การนำองค์กร การเงิน</li> <li>- ต้องรู้ระดับการวัดของตนเองเมื่อเทียบกับของคนอื่น ส่วนแบ่งตลาด</li> <li>- ดูแนวโน้ม คู่เทียบกับจังหวัดเพื่อเทียบเคียงผลการดำเนินงาน</li> <li>- ต้องบรรลุ Outcomes มีการเปรียบเทียบเพื่อรู้ฐานะตัวเอง เทียบเคียงกับหน่วยงานอื่นในส่วนที่เทียบเคียงกันได้ เป็นแรงขับสำคัญ</li> <li>- - ต้องใช้ทรัพยากรน้อยกว่า(ประสิทธิภาพ)</li> <li>- ผลลัพธ์ตอบโจทย์ประชาชน (คุณภาพ)</li> <li>- มีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า</li> <li>- ต้องมีการเทียบเคียงกับเวลา ต้นทุน และ ผลงาน</li> </ul>

### 1.3 ผลการสังเคราะห์รูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงโดยสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ

คณะผู้วิจัยประชุมและสร้างแบบจำลอง องค์กรความคิดองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัดขึ้นมาโดยสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในชั้นที่ผ่านมาใช้พิจารณาประกอบ จากนั้นส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัยให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จากนั้นจึงนำแบบจำลองทางความคิดดังกล่าวให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาและให้ความเห็นด้วยการประชุมสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ว่า องค์ประกอบแบบจำลองประกอบด้วย 7 หมวด รวม 30 องค์ประกอบย่อย

หมวดที่ 1 : การนำองค์กร จำนวน	4 องค์ประกอบย่อย
หมวดที่ 2 : การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	5 องค์ประกอบย่อย
หมวดที่ 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ	3 องค์ประกอบย่อย
หมวดที่ 4 : ระบบข้อมูล การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	6 องค์ประกอบย่อย
หมวดที่ 5 : การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	4 องค์ประกอบย่อย

หมวดที่ 6 : การพัฒนากระบวนการทำงาน 4 องค์ประกอบย่อย

หมวดที่ 7 : ผลลัพธ์การดำเนินงาน 4 องค์ประกอบย่อย

โดยแบบจำลองทางความคิดมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

ตาราง 11 องค์ประกอบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อ	รายละเอียดองค์ประกอบ
1	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการกำหนด เป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคไว้อย่างชัดเจน และมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การควบคุมโรคของกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรคตลอด จนสภาพปัญหาของพื้นที่ รวมทั้งมีการสื่อสาร ถ่ายทอดเป้าประสงค์ดังกล่าวสู่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับตั้งแต่ระดับ จังหวัด/อำเภอ/ตำบลเพื่อรับรู้/เข้าใจ นำไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้
2	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมีการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับจังหวัด, อำเภอ, ตำบล ที่กำกับดูแล หรือปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรค
3	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดส่งเสริมให้มีกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค เพื่อให้เกิดการบูรณาการทำงานและสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในหน่วยงานสาธารณสุขและบุคลากรสามารถปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคได้ตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้
4	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค และกำหนดให้มีระบบการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น

จากตาราง 11 องค์ประกอบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 1 การนำองค์กร ประกอบด้วย 4 ข้อ

ตาราง 12 องค์ประกอบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด  
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อ	รายละเอียดองค์ประกอบ
1	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีกระบวนการจัดทำแผนดำเนินการป้องกันควบคุมโรค (ขั้นตอน/กิจกรรม/เวลา และระบุผู้รับผิดชอบ) และมีแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคประจำปี ที่มุ่งเน้นผลักดันให้บรรลุตามเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
2	ในการจัดทำแผนดำเนินการและแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการนำข้อมูลต่างๆทั้งภายในและภายนอก มาใช้ประกอบการจัดทำแผน ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์การควบคุมโรคของกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค สภาพปัญหาของพื้นที่ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงด้านต่าง ๆ และกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
3	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดและผู้บริหารระดับจังหวัด อำเภอ มีการสื่อสารถ่ายทอดทำความเข้าใจในเรื่องแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปี ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ เข้าใจ สามารถนำไปปฏิบัติและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
4	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการถ่ายทอด วัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านการป้องกันควบคุมโรคสู่ กลุ่มงาน บุคลากร และหน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ อย่างเป็นระบบ
5	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจัดทำแผนงาน/โครงการในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล โดยระบุกิจกรรม ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ตาราง 12 องค์ประกอบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับ  
จังหวัดหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มี 5 ข้อ

ตาราง 13 องค์ประกอบองค์การที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด  
หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

ข้อ	รายละเอียดองค์ประกอบ
1	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการดำเนินการกำหนด จำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการที่สำคัญ
2	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีวิธีการหาความต้องการหรือเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ตามประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันควบคุมโรคเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มที่สำคัญ
3	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการวัดทั้งความพึงพอใจและหาประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค

จากตาราง 13 องค์ประกอบองค์การที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัดหมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ มี 3 ข้อ

ตาราง 14 องค์ประกอบองค์การที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัดหมวดที่ 4 : ระบบข้อมูล การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อ	รายละเอียดองค์ประกอบ
1	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบฐานข้อมูลเฝ้าระวังทางระบาดวิทยาตามมาตรฐานที่กรมควบคุมโรคกำหนดและมีฐานข้อมูลสนับสนุนการจัดทำแผนและการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย
2	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามคำรับรองด้านการป้องกันควบคุมโรค ที่ครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย
3	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ด้านการป้องกันควบคุมโรค ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างสะดวก และเหมาะสม



ตาราง 14 (ต่อ)

4	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบการติดตาม ไข้หวัดใหญ่ และเตือนภัย (Warning System) ทั้งภัยจากโรคและการบรรลุตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เช่น การกำหนดระบบการเตือนภัยแบบสัญญาณไฟจราจร การจัดตั้งห้องปฏิบัติการ ที่ป่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้น
5	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านการป้องกันควบคุมโรค
6	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจัดทำแผนการจัดการความรู้ด้านการป้องกันควบคุมโรค และนำแผนจัดการความรู้ดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติ

จากตาราง 14 องค์ประกอบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัดหมวดที่ 4 : ระบบข้อมูล การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มี 6 ข้อ

ตาราง 15 องค์ประกอบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ข้อ	รายละเอียดขององค์ประกอบ
1	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีแผนในการหาหรือกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจ ของบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งมีการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจบุคลากรในการปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค และให้เกิดความผูกพันต่อหน่วยงาน
2	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอตำบล ที่มีประสิทธิผล และเป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
3	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรและมีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอตำบล รวมทั้งมีการนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อ	รายละเอียดองค์ประกอบ
4	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีระบบประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรหรือการฝึกอบรมบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล

จากตาราง 15 องค์ประกอบองค์การที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัดหมวด 5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มี 4 ข้อ

ตาราง 16 องค์ประกอบองค์การที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัดหมวด 6 กระบวนการปฏิบัติงาน

ข้อ	รายละเอียดองค์ประกอบ
1	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการคัดเลือกและกำหนดกระบวนการทำงานหลักที่สำคัญเพื่อใช้ในการดำเนินงานที่ตอบสนองยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ในการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
2	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระบุข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการหลักด้านการป้องกันควบคุมโรคและ ข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคหรือปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น
3	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) ของกระบวนการหลักที่สำคัญตามยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรค ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และมีการสื่อสารถ่ายทอดเพื่อนำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ
4	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีวิธีการตรวจติดตามภายในเพื่อปรับปรุงกระบวนการและการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรค เพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น และป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน

จากตาราง 16 องค์ประกอบองค์การที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัดหมวด 6 กระบวนการปฏิบัติงาน มี 4 ข้อ

ตาราง 17 องค์ประกอบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับ  
จังหวัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ข้อ	รายละเอียดองค์ประกอบ
1	มีข้อมูลแสดงผลการดำเนินงานเปรียบเทียบเป้าหมายตามแผน/ตัวชี้วัดที่ตั้งไว้
2	มีข้อมูลแสดงแนวโน้มผลการดำเนินงานตามข้อ (1) เปรียบเทียบย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี
3	มีการเทียบเคียงผลการดำเนินงานกับองค์กรอื่นที่เป็นเลิศซึ่งมีบทบาทหน้าที่คล้ายคลึงกัน
4	ข้อมูลแสดงผลการดำเนินงานข้างต้นมีความเชื่อมโยงกับการดำเนินงานตามหมวด (1) – (6)

จากตาราง 17 องค์ประกอบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับ  
จังหวัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ มี 4 ข้อ

## ส่วนที่ 2 : ผลการตรวจสอบรูปแบบขององค์กรสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ระดับจังหวัด

### 2.1 ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีต่อผลลัพธ์การดำเนินการ

การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์การดำเนินการองค์กรที่มี  
สมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด โดยในการวิเคราะห์โครงสร้าง  
ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์การดำเนินการ

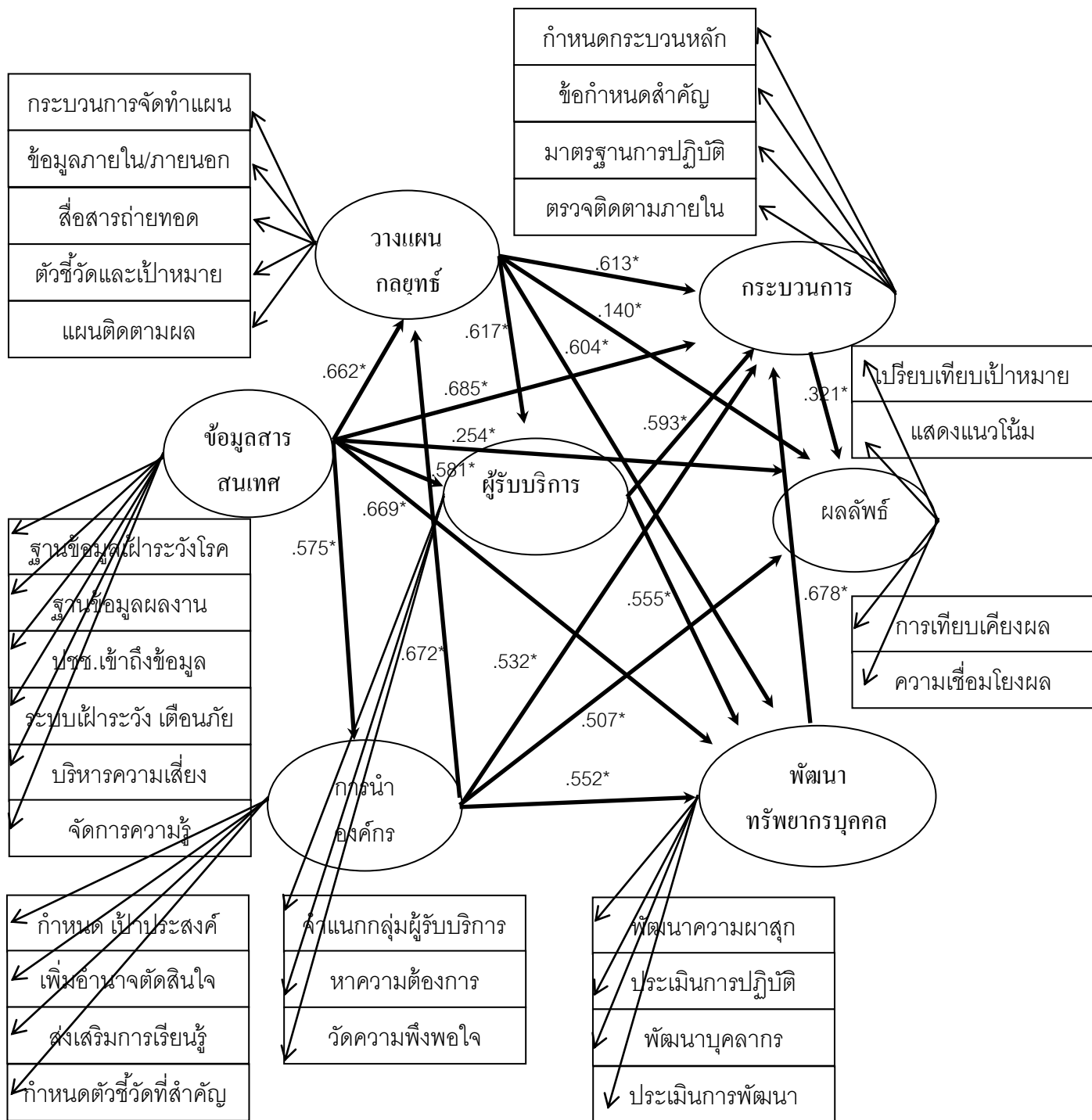
เมื่อพิจารณาผลรวมอิทธิพลพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์การดำเนินการ (RM) ได้แก่  
การนำองค์กร (LD) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์(SP) การมุ่งเน้นผู้รับบริการ(CS) การวัด วิเคราะห์ข้อมูล  
สารสนเทศ(IT) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (HRD) และกระบวนการปฏิบัติงาน (PM) ตัวแปรที่มีอิทธิพล  
ทางตรง คือ การนำองค์กร (LD) และการวัด วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ(IT)  
ดังนั้นผลงานวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ผลลัพธ์การดำเนินการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ การนำ  
องค์กรและการวัด วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ(IT) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) อิทธิพลผลทางตรง 6 ประการ ได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศ การนำองค์กร วางแผนกลยุทธ์ การ  
มุ่งเน้นผู้รับบริการ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล พัฒนาการปฏิบัติ มีค่าเท่ากับ .670 .507 .602 .533  
.614 .686 ตามลำดับ(ภาพที่1)

(2) อิทธิพลผลทางอ้อม มีค่าดังนี้(ภาพที่ 1)

- ข้อมูลสารสนเทศฯ + การนำองค์กร = .291
- ข้อมูลสารสนเทศฯ + การนำองค์กร + วางแผนกลยุทธ์ = .054,
- ข้อมูลสารสนเทศฯ + การนำองค์กร + กระบวนการปฏิบัติงาน = .098

- ข้อมูลสารสนเทศฯ + การนำองค์กร + แผนกลยุทธ์ + กระบวนการปฏิบัติ = .073,
- ข้อมูลสารสนเทศฯ + การวางแผนกลยุทธ์ = .092
- ข้อมูลสารสนเทศฯ + การวางแผนกลยุทธ์ + กระบวนการปฏิบัติงาน = .130
- ข้อมูลสารสนเทศฯ + การวางแผนกลยุทธ์ + พัฒนาทรัพยากรบุคคล + กระบวนการปฏิบัติงาน = .087
- ข้อมูลสารสนเทศฯ + การวางแผนกลยุทธ์ + การมุ่งเน้นผู้รับบริการ + กระบวนการปฏิบัติงาน = .077
- ข้อมูลสารสนเทศฯ + การวางแผนกลยุทธ์ + การมุ่งเน้นผู้รับบริการ + พัฒนาทรัพยากรบุคคล + กระบวนการปฏิบัติงาน = .0527
- ข้อมูลสารสนเทศฯ + การมุ่งเน้นผู้รับบริการ + พัฒนาทรัพยากรบุคคล + กระบวนการปฏิบัติงาน = .070
- ข้อมูลสารสนเทศฯ + การมุ่งเน้นผู้รับบริการ + กระบวนการปฏิบัติงาน = .110
- ข้อมูลสารสนเทศฯ + กระบวนการปฏิบัติงาน = .219
- ข้อมูลสารสนเทศฯ + การพัฒนาทรัพยากรบุคคล + กระบวนการปฏิบัติงาน = .145



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์การดำเนินการองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

## 2.2 ผลการตรวจสอบรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

### 2.2.1 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐาน

ตาราง 18 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานองค์กรประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 1 การนำองค์กร

องค์กรประกอบ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการกำหนด เป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคไว้ อย่างชัดเจน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การควบคุมโรคของกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรคตลอดจนสภาพปัญหาของพื้นที่ รวมทั้งมีการสื่อสาร ถ่ายทอด เป้าประสงค์ดังกล่าวสู่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล เพื่อรับรู้ เข้าใจ และนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้	4.61	มากที่สุด
(2) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมีการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ(Empowerment) ให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับจังหวัด,อำเภอ,ตำบล ที่กำกับดูแล หรือปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรค	4.34	มาก
(3) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดส่งเสริมให้มีกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค เพื่อให้เกิดการบูรณาการทำงานและสร้างความผูกพัน ความร่วมมือ ภายในหน่วยงานสาธารณสุข เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค ได้ตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้	4.56	มากที่สุด
(4) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงาน ป้องกันควบคุมโรค และกำหนดให้มีระบบการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุง การดำเนินงานให้ดีขึ้น	4.53	มากที่สุด
ภาพรวม	4.51	มากที่สุด

จากตาราง 18 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานองค์กรประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 1 การนำองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 จัดอยู่ในระดับมาก ค่าสูงสุดคือองค์กรประกอบ (1)

ตาราง 19 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีกระบวนการจัดทำแผนดำเนินการป้องกันควบคุมโรค (ขั้นตอน/กิจกรรม/เวลา และระบุผู้รับผิดชอบ) และมีแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคประจำปี ที่มุ่งเน้นผลักดันให้บรรลุตามเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	4.62	มากที่สุด
(2) ในการจัดทำแผนดำเนินการและแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ต้องมีการนำข้อมูลต่างๆทั้งภายในและภายนอก มาใช้ประกอบการจัดทำแผน ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์การควบคุมโรคของกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค สภาพปัญหาของพื้นที่ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ และกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง	4.48	มากที่สุด
(3) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดและผู้บริหารระดับจังหวัด อำเภอ ต้องมีการสื่อสารถ่ายทอดทำความเข้าใจในเรื่องแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปี ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้เข้าใจ สามารถนำไปปฏิบัติและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	4.54	มากที่สุด
(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการถ่ายทอด ตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านการป้องกันควบคุมโรคสู่ กลุ่มงาน บุคลากร และหน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ อย่างเป็นระบบ	4.59	มากที่สุด
(5) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจัดทำแผนงาน/โครงการในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล ระบุ กิจกรรม/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ/การจัดสรรทรัพยากรเป็นต้น	4.47	ระดับมากที่สุด
ภาพรวม	4.54	มากที่สุด

ตาราง 19 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ที่มีค่ามากที่สุดคือองค์ประกอบ (1)

ตาราง 20 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการดำเนินการกำหนด จำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการที่สำคัญ	4.25	มาก
(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีวิธีการหาความต้องการหรือเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ตามประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันควบคุมโรคเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มที่สำคัญ	4.19	มาก
(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการวัดทั้งความพึงพอใจและหาประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค	4.13	มาก
ภาพรวม	4.19	มาก

จากตาราง 20 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 จัดอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าสูงสุดคือองค์ประกอบ (1)

ตาราง 21 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 4 ระบบข้อมูล การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบฐานข้อมูลเฝ้าระวังทางระบาดวิทยาตามมาตรฐานที่กรมควบคุมโรคกำหนดและมีฐานข้อมูลสนับสนุนการจัดทำแผนและการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย	4.68	มากที่สุด
(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามคำรับรองด้านการป้องกันควบคุมโรค ที่ครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย	4.63	มากที่สุด



## ตาราง 21 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ด้านการป้องกันควบคุมโรค ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างสะดวก และเหมาะสม	4.38	มาก
(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีระบบการติดตาม ไข้หวัดใหญ่ และเตือนภัย (Warning System) ทั้งภัยจากโรคและการบรรลุตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เช่น การกำหนดระบบการเตือนภัยแบบสัญญาณไฟจราจร การจัดตั้งห้องปฏิบัติการ ที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้น	4.41	มาก
(5) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูล และสารสนเทศด้านการป้องกันควบคุมโรค	4.36	มาก
(6) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องจัดทำแผนการจัดการความรู้ด้านการป้องกันควบคุมโรค และนำแผนจัดการความรู้ดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติ	4.33	มาก
ภาพรวม	4.46	มาก

ตาราง 21 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 4 ระบบข้อมูล การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 จัดอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าสูงสุดคือองค์ประกอบที่ (1)

ตาราง 22 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีแผนในการหาหรือกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจ ของบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งมีการปรับปรุงปัจจัย ดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจบุคลากรในการปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค และให้เกิดความผูกพันต่อหน่วยงาน	4.29	มาก

ตาราง 22 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอตำบล ที่มีประสิทธิผล และเป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	4.28	มาก
(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีกระบวนการพัฒนามูลากรและมีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล รวมทั้งมีการนำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	4.41	มาก
(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบประเมินประสิทธิผลของการพัฒนามูลากรหรือการฝึกอบรมบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอตำบล	4.32	มาก
ภาพรวม	4.32	มาก

ตาราง 22 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มี สมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 จัดอยู่ในระดับมาก ที่มีค่ามากที่สุดคือองค์ประกอบที่ (3)

ตาราง 23 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มี สมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 6 กระบวนการปฏิบัติ

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ต้องมีการคัดเลือกและกำหนดกระบวนการทำงานหลักที่สำคัญ เพื่อใช้ในการดำเนินงานที่ตอบสนองยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ในการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	4.34	มาก
(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ต้องระบุข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการหลักด้านการป้องกันควบคุมโรคและ ข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น	4.30	มาก

## ตาราง 23 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ต้องจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) ของกระบวนการหลักที่สำคัญตาม ยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรค ของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัด และมีการสื่อสาร ถ่ายทอดเพื่อนำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าว ไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ	4.35	มาก
(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีวิธีการตรวจติดตามภายในเพื่อปรับปรุง กระบวนการและการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรค เพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น และป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน	4.34	มาก
ภาพรวม	4.33	มาก

จากตาราง 23 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานขององค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มี สมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 6 กระบวนการปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.33 จัดอยู่ในระดับมาก ที่มีค่ามากที่สุดคือองค์ประกอบที่ (3)

ตาราง 24 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานขององค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มี สมรรถนะสูง ในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
(1) มีข้อมูลแสดงผลการดำเนินงานเปรียบเทียบเป้าหมายตามแผน/ตัวชี้วัดที่ตั้งไว้	4.51	มากที่สุด
(2) มีข้อมูลแสดงแนวโน้มผลการดำเนินงานตามข้อ (1) เปรียบเทียบย้อนหลัง อย่างน้อย 3 ปี	4.48	มาก
(3) มีการเทียบเคียงผลการดำเนินงานกับองค์กรอื่นที่เป็นเลิศซึ่งมีบทบาทหน้าที่ คล้ายคลึงกัน	4.17	มาก
(4) ข้อมูลแสดงผลการดำเนินงานข้างต้นมีความเชื่อมโยงกับการดำเนินงาน ตามหมวด (1) – (6)	4.38	มาก
ภาพรวม	4,38	มาก

จากตาราง 24 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 จัดอยู่ในระดับมาก ที่มีค่ามากที่สุดคือองค์ประกอบที่ (1)

ตาราง 25 สรุปผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 1- 7

หมวด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
หมวด 1 การนำองค์กร	4.51	มากที่สุด
หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์	4.54	มากที่สุด
หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ	4.19	มาก
หมวด 4 ระบบข้อมูล การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	4.46	มาก
หมวด 5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	4.32	มาก
หมวด 6 กระบวนการปฏิบัติ	4.34	มาก
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	4.38	มาก
ภาพรวม	4.39	มาก

จากตาราง 25 สรุปผลการตรวจสอบความเหมาะสมค่าสถิติพื้นฐานรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด หมวด 1- 7 ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 จัดอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าสูงสุดคือหมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์ และหมวด 1 การนำองค์กร ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

2.2.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ขององค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ รูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด เพื่อคัดเลือกตัวแปรไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยพิจารณาค่าการมีนัยสำคัญทางสถิติและค่าสถิติที่ใช้ร่วมในการวิเคราะห์คือค่าสถิติของ Bartlett ซึ่งเป็นสถิติทดสอบสมมุติฐานว่าเป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix) หรือไม่โดยพิจารณาจากค่า

Bartlett's test of Sphericity และค่าความน่าจะเป็นว่ามีความสัมพันธ์กันเหมาะสมเพียงพอที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบ ซึ่งพิจารณาค่าการมีนัยสำคัญทางสถิติ จากนั้นพิจารณาค่าดัชนีไกเซอร์ -s เมเยอร์-อัลคิน(Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy : KMO) ถ้ามีค่ามากกว่า .80 จะดีมาก แต่ถ้ามีค่าน้อยกว่า .50 จะถือว่าใช้ไม่ได้ จำแนกเป็นรายหมวดในตารางต่อไปนี้

ตาราง 26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต์ขององค์ประกอบหมวด 1 การนำองค์กร

องค์ประกอบ	LD1	LD2	LD3	LD4
LD1	1.000			
LD2	.419	1.000		
LD3	.421	.517	1.000	
LD4	.378	.428	.513	1.000

Bartlett's Test = 225.69 df = 6 p = .000 Kaiser-Meyer-Olkin = .770

จากตาราง 26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต์ขององค์ประกอบ หมวด 1 การนำองค์กรเป็นการทดสอบความสัมพันธ์โครงสร้างองค์ประกอบของโมเดลนี้ พบ ทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p = .000$  ค่าดัชนีไกเซอร์-เมเยอร์-อัลคิน (KMO) .770 แสดงว่าข้อมูลชุดนี้มีความเหมาะสมระดับดีที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ตาราง 27 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต์ขององค์ประกอบหมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์

องค์ประกอบ	SP1	SP2	SP3	SP4	SP5
SP1	1.000				
SP2	.496	1.000			
SP3	.410	.499	1.000		
SP4	.580	.512	.586	1.000	
SP5	.515	.344	.485	.562	1.000

Bartlett's Test = 427.58 p = .000 df = 10 Kaiser-Meyer-Olkin = .818

จากตาราง 27 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต์ขององค์ประกอบหมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์เป็นการทดสอบความสัมพันธ์โครงสร้างองค์ประกอบของโมเดลนี้ พบ ทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p = .000$  ค่าดัชนีไคเซอร์-เมเยอร์-อัลคิน (KMO) .818 แสดงว่าข้อมูลชุดนี้มีความเหมาะสมระดับดีมากที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ตาราง 28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต์องค์ประกอบหมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

องค์ประกอบ	CS1	CS2	CS3
CS1	1.000		
CS2	.574	1.000	
CS3	.429	.546	1.000

Bartlett's Test = 184.85  $p = .000$  df = 3 Kaiser-Meyer-Olkin = .673

จากตาราง 28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต์องค์ประกอบหมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นการทดสอบความสัมพันธ์โครงสร้างองค์ประกอบของโมเดลนี้ พบ ทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p = .000$  ค่าดัชนีไคเซอร์-เมเยอร์-อัลคิน (KMO) .673 แสดงว่าข้อมูลชุดนี้มีความเหมาะสมระดับดีที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ตาราง 29 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต์องค์ประกอบโมเดลข้อมูล และสารสนเทศการวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

องค์ประกอบ	IT1	IT2	IT3	IT4	IT5	IT6
IT1	1.000					
IT2	.785	1.000				
IT3	.415	.393	1.000			
IT4	.411	.404	.560	1.000		
IT5	.424	.411	.478	.645	1.000	
IT6	.408	.432	.351	.475	.592	1.000

Bartlett's Test = 642.849  $p = .000$  df = 15 Kaiser-Meyer-Olkin = .786

จากตาราง 28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต้องค์ประกอบหมวด 4 : ข้อมูล และสารสนเทศฯ เป็นการทดสอบความสัมพันธ์โครงสร้างองค์ประกอบของโมเดลนี้ พบ ทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p = .000$  ค่าดัชนีไคเซอร์-เมเยอร์-อัลคิน ( KMO) .786 แสดงว่าข้อมูลชุดนี้มีความเหมาะสมระดับดีที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ตาราง 30 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต้องค์ประกอบหมวด 5 พัฒนาการพยาบาลมนุษย์

องค์ประกอบ	HR1	HR2	HR3	HR4
HR1	1.000			
HR2	.583	1.000		
HR3	.417	.669	1.000	
HR4	.473	.649	.760	1.000

Bartlett's Test = 472.634  $p = .000$  df = 6 Kaiser-Meyer-Olkin = .790

จากตาราง 30 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต้องค์ประกอบหมวด 5 พัฒนาการพยาบาลมนุษย์ ความสัมพันธ์โครงสร้างองค์ประกอบของ โมเดลนี้พบทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p = .000$  ค่าดัชนีไคเซอร์-เมเยอร์-อัลคิน ( KMO) .790 แสดงว่าข้อมูลชุดนี้มีความเหมาะสมระดับดีที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ตาราง 31 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต้องค์ประกอบหมวด 6 กระบวนการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบ	PM1	PM2	PM3	PM4
PM1	1.000			
PM2	.729	1.000		
PM3	.379	.500	1.000	
PM4	.490	.605	.534	1.000

Bartlett's Test = 383.416  $p = .000$  df = 6 Kaiser-Meyer-Olkin = .741

จากตาราง 31 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต้องค้ประกอบหมวด 6 กระบวนการปฏิบัติงานความสัมพันธ์โครงสร้างองค์ประกอบของโมเดลนี้ พบ ทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p = .000$  ค่าดัชนีไคเซอร์-เมเยอร์-อัลคิน ( KMO) .741 แสดงว่าข้อมูลชุดนี้มีความเหมาะสมระดับดีที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ตาราง 32 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต้องค้ประกอบหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน

องค์ประกอบ	RM1	RM2	RM3	RM4
RM1	1.000			
RM2	.780	1.000		
RM3	.611	.668	1.000	
RM4	.710	.625	.666	1.000

Bartlett's Test = 580.156  $p = .000$  df = 6 Kaiser-Meyer-Olkin = .779

จากตาราง 32 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันต้องค้ประกอบ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงานความสัมพันธ์โครงสร้างองค์ประกอบของโมเดลนี้ พบ ทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p = .000$  ค่าดัชนีไคเซอร์-เมเยอร์-อัลคิน ( KMO) .779 แสดงว่าข้อมูลชุดนี้มีความเหมาะสมระดับดีที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

### 2.2.3 ผลการตรวจสอบองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

การตรวจสอบองค์ประกอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัดโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน 1 โมเดลรวม และ 7 โมเดลย่อย รวมองค์ประกอบทั้งสิ้น 30 ข้อ ตามโมเดล สมมุติฐานที่สร้างขึ้นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิเคราะห์พบว่าทุกโมเดลสอดคล้อง(Fit) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้



ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 1 การนำองค์กร

องค์ประกอบ	เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			
	bi	SE	t-test	R <sup>2</sup>
LD1	.33	.02	7.53 *	.37
LD2	.45	.04	5.76 *	.47
LD3	.41	.04	4.46 *	.48
LD4	.39	.03	7.26 *	.39

Chi-square = 0.00 df = 0 P-value = 1.00  $\chi^2 / df = 0.00$  RMSEA = .000 GFI = 1.00

หมายเหตุ : bi = Factor Loading(น้ำหนักองค์ประกอบ) SE=Standard Error(ค่าความ

คาดเคลื่อนมาตรฐาน) R<sup>2</sup> = ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ \* p < .05

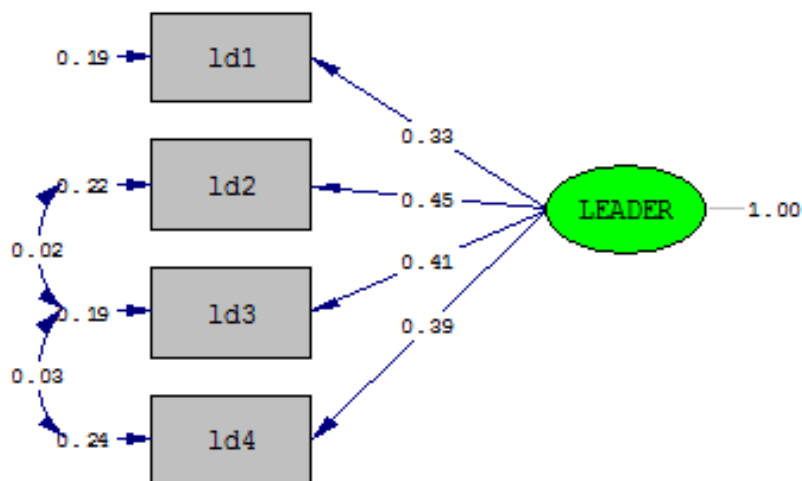
จากตาราง 33 ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดล หมวด 1 การนำองค์กรพบว่า มีความสอดคล้องสมบูรณ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาได้จากค่าไคสแควร์มีค่าเท่ากับ 0.00 ความน่าจะเป็น(p) เท่ากับ 1.000 ค่าองศาอิสระ(df) เท่ากับ 0 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีกำลังสองของความคลาดเคลื่อน(RMSEA)เท่ากับ .000

น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลมีค่าระหว่าง .33 - .45 โดยองค์ประกอบที่มีน้ำหนักสูงสุดคือ (LD2) ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับจังหวัด,อำเภอ,ตำบล ที่กำกับดูแล หรือปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรค

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์โมเดลมีค่าระหว่าง .37 - .48 สูงสุดคือองค์ประกอบ (LD3) ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดส่งเสริมให้มีกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค เพื่อให้เกิดการบูรณาการทำงานและสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในหน่วยงานสาธารณสุข เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคได้ตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยนำค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมาใช้ในการกำหนดตัวแปรใหม่ ได้สมการและภาพดังต่อไปนี้

$$LD = .19(LD1) + .22(LD2) + .19(LD3) + .24(LD4)$$



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

ภาพ 2 แสดงโมเดลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันหมวด 1 การนำองค์กร

ตาราง 34 ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์

องค์ประกอบ	เมตริกชี้ว่าหน้าองค์ประกอบ			
	bi	SE	t-test	R <sup>2</sup>
SP1	.45	.02	6.30 *	.56
SP2	.44	.03	8.31 *	.44
SP3	.45	.04	3.94 *	.57
SP4	.45	.02	5.71 *	.60
SP5	.46	.03	5.12 *	.53

Chi-square = 0.00 df = 0 P-value = 1.00  $\chi^2 / df = 0.00$  RMSEA = .000 GFI = 1.00

หมายเหตุ : bi = Factor Loading (หน้าองค์ประกอบ) SE=Standard Error (ค่าความ

คาดเคลื่อนมาตรฐาน) R<sup>2</sup> = ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ \* p < .05

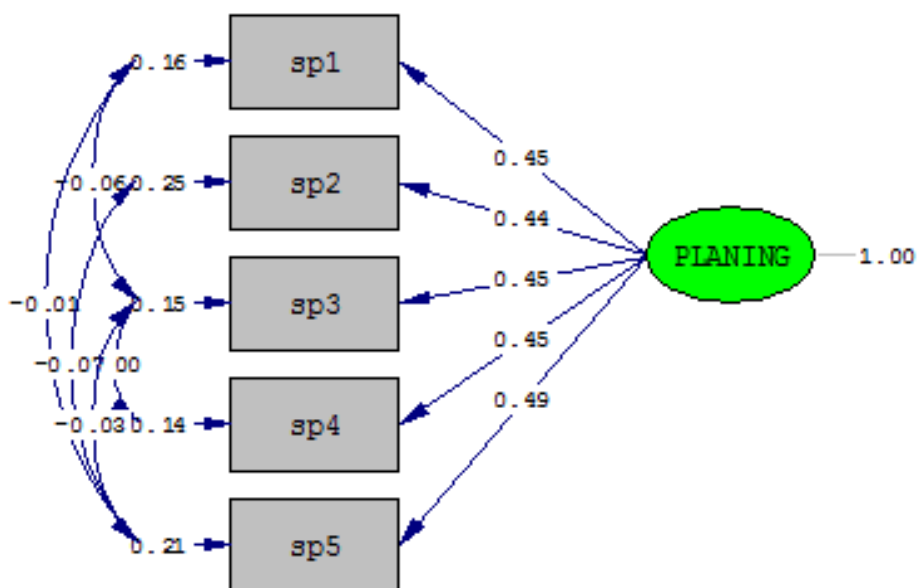
จากตาราง 33 ผลวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์พบว่า มีความสอดคล้องสมบูรณ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาได้จากค่าไคสแควร์มีค่าเท่ากับ 0.00 ความน่าจะเป็น(p) เท่ากับ .000 ค่าองศาอิสระ(df) เท่ากับ 0 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีกำลังสองของความคลาดเคลื่อน(RMSEA)เท่ากับ .000

น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลมีค่าระหว่าง .44 - .49 โดยองค์ประกอบที่มีน้ำหนักสูงสุดคือ (SP5) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จัดทำแผนงาน/โครงการในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล โดยระบุ กิจกรรม ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์โมเดลมีค่าระหว่าง .44 - .60 สูงสุดคือองค์ประกอบ (SP4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการถ่ายทอด ตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านการป้องกันควบคุมโรคสู่ กลุ่มงาน บุคลากร และหน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ อย่างเป็นระบบ

ผู้วิจัยนำค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน มาใช้ในการกำหนดตัวแปรใหม่ ได้สมการและภาพดังต่อไปนี้

$$SP = .16(SP1) + .25(SP2) + .15(SP3) + .14(SP4) + .21(SP45)$$



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

ภาพ 3 แสดงโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันหมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์

ตาราง 35 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

องค์ประกอบ	เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			
	bi	SE	t-test	R <sup>2</sup>
CS1	.44	.03	7.86 *	.45
CS2	.61	.04	3.27 *	.73
CS3	.50	.04	8.48 *	.41

Chi-square = 0.00 df = 0 P-value = 1.00  $\chi^2 / df = 0.00$  RMSEA = .000 GFI = 1.00

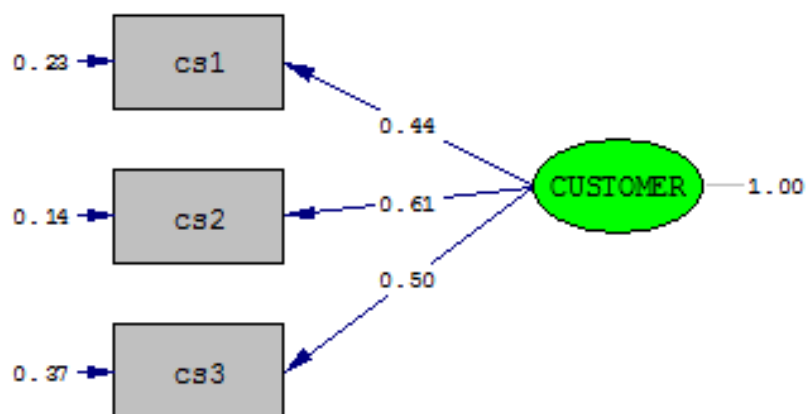
หมายเหตุ : bi = Factor Loading(น้ำหนักองค์ประกอบ) SE=Standard Error(ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน) R<sup>2</sup> = ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ \* p < .05

จากตาราง 35 ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการพบว่ามี ความสอดคล้องสมบูรณ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาได้จากค่าไคสแควร์มีค่าเท่ากับ 0.00 ความน่าจะเป็น(p) เท่ากับ 1.000 ค่าองศาอิสระ(df) เท่ากับ 0 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีกำลังสองของความคลาดเคลื่อน(RMSEA)เท่ากับ .000

น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลมีค่าระหว่าง .44 - .61 โดยองค์ประกอบที่มีน้ำหนักสูงสุดคือ (CS2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีวิธีการหาความต้องการหรือเรียนรู้ความต้องการของผู้รับ บริการแต่ละกลุ่ม ตามประเด็นกลยุทธ์การป้องกันควบคุมโรคเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มที่สำคัญ

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์โมเดลมีค่าระหว่าง .41 - .73 สูงสุดคือองค์ประกอบ (CS2) เช่นกัน ผู้วิจัยนำค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมาใช้ในการกำหนดตัวแปรใหม่ ได้สมการและภาพดังต่อไปนี้

$$CS = .23(CS1) + .14(CS2) + .37(CS3)$$



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

ภาพ 4 แสดงโมเดลการวิเคราะห์หึ่งค์ประกอบเชิงยืนยันหมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

ตาราง 36 ผลการวิเคราะห์หึ่งค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 4 ข้อมูลสารสนเทศ และการจัดการความรู้

องค์ประกอบ	เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			
	bi	SE	t-test	R <sup>2</sup>
IT1	.31	.02	9.97 *	.29
IT2	.30	.02	10.04 *	.27
IT3	.46	.03	9.03 *	.44
IT4	.60	.03	5.53 *	.69
IT5	.56	.03	7.32 *	.58
IT6	.40	.04	9.54 *	.32

Chi-square = 5.20 df = 5 P-value = 0.391  $\chi^2 / df = 1.04$  RMSEA = .013 GFI = .99

หมายเหตุ : bi = Factor Loading (น้ำหนักองค์ประกอบ) SE=Standard Error (ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐาน) R<sup>2</sup> = ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ \* p < .05

จากตาราง 36 ผลวิเคราะห์หึ่งค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 4 ข้อมูลสารสนเทศและการจัดการความรู้ พบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาได้จากค่าไคสแควร์มีค่าเท่ากับ 5.20

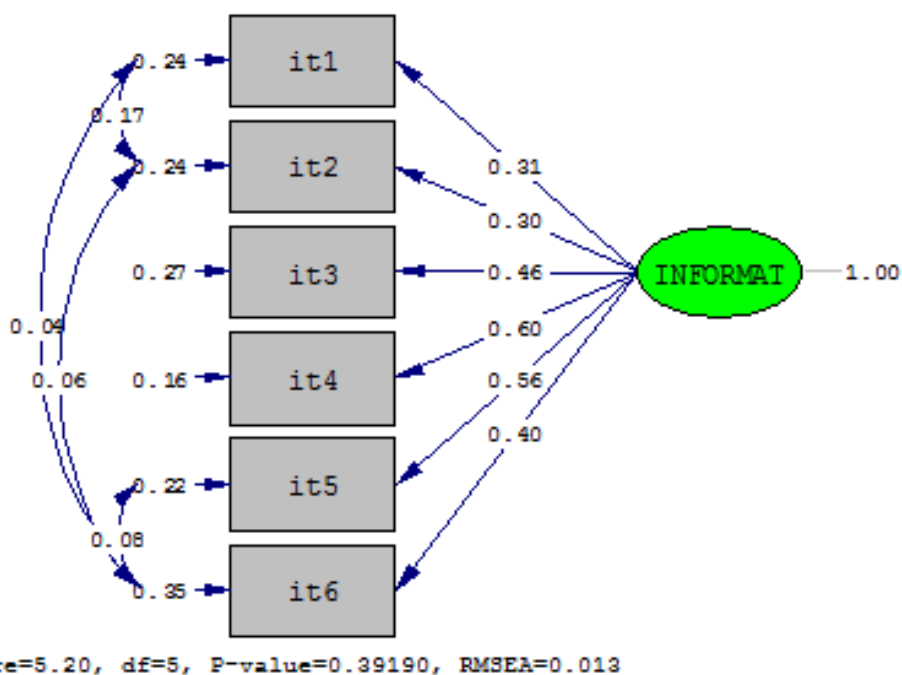
ความน่าจะเป็น(p) เท่ากับ .391 ค่าองศาอิสระ(df) เท่ากับ 5 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน(GFI) เท่ากับ .99 ค่าดัชนีกำลังสองของความคลาดเคลื่อน(RMSEA)เท่ากับ .013

น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลมีค่าระหว่าง .30 - .60 โดยองค์ประกอบที่มีน้ำหนักสูงสุดคือ (IT4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีระบบการติดตาม ไข้ระวัง และเตือนภัย (Warning System) ทั้งภัยจากโรคและการบรรลุดัชนีวัดผลการดำเนินงาน เช่น การกำหนดระบบการเตือนภัยแบบสัญญาณไฟ พิจารณาการจัดตั้งห้องปฏิบัติการ ที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้น

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์โมเดลมีค่าระหว่าง .29 - .69 สูงสุดคือองค์ประกอบ (IT4) เช่นกัน

ผู้วิจัยนำค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันนำมาใช้ในการกำหนดตัวแปรใหม่ ได้สมการและภาพดังต่อไปนี้

$$IT = .24(IT1) + .24(IT2) + .27(IT3) + .16(IT4) + .2(IT5) + .357(IT6)$$



ภาพ 5 แสดงโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันหมวด 4 ข้อมูลสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ตาราง 37 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

องค์ประกอบ	เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			
	bi	SE	t-test	R <sup>2</sup>
HR1	.43	.03	9.16 *	.39
HR2	.67	.04	1.50 *	.88
HR3	.56	.04	3.34 *	.69
HR4	.47	.03	7.93 *	.48

Chi-square = 0.00 df = 0 P-value = 1.000  $\chi^2 / df = 0.00$  RMSEA = .00 GFI = 1.00

หมายเหตุ : bi = Factor Loading(น้ำหนักองค์ประกอบ) SE=Standard Error(ค่าความ

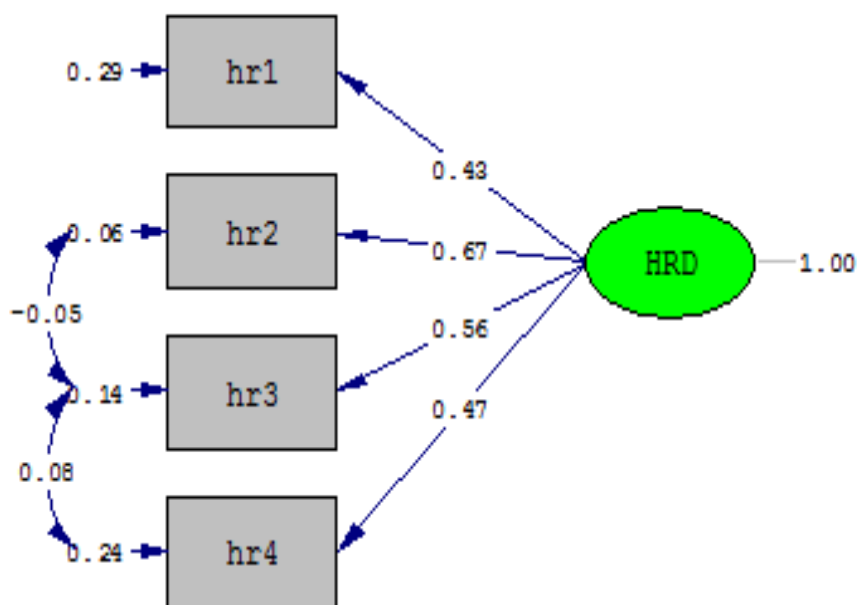
คาดเคลื่อนมาตรฐาน) R<sup>2</sup> = ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ \* p < .05

จากตาราง 37 ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล พบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาได้จากค่าไคสแควร์มีค่าเท่ากับ 0.00 ความน่าจะเป็น(p) เท่ากับ .000 ค่าองศาอิสระ(df) เท่ากับ 0 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน(GFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีกำลังสองของความคลาดเคลื่อน(RMSEA)เท่ากับ .000

น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลมีค่าระหว่าง .43 - .67 โดยองค์ประกอบที่มีน้ำหนักสูงสุดคือ (HR2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอตำบล ที่มีประสิทธิผล และ เป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์โมเดลมีค่าระหว่าง .39 - .88 สูงสุดคือองค์ประกอบ (HR2) เช่นกัน ผู้วิจัยนำค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมาใช้ในการกำหนดตัวแปรใหม่ ได้สมการและภาพดังต่อไปนี้

$$HR = .29(HR1) + .06(HR2) + .14(HR3) + .24(HR4)$$



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

ภาพ 6 แสดงโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขนาด 5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตาราง 38 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลขนาด 6 กระบวนการปฏิบัติ

องค์ประกอบ	เมตริกชี้หน้าหนักองค์ประกอบ			
	bi	SE	t-test	R <sup>2</sup>
PM1	.50	.02	7.19 *	.59
PM2	.64	.03	1.51 *	.90
PM3	.36	.04	9.25 *	.24
PM4	.44	.03	9.59 *	.41

Chi-square = 0.00 df = 0 P-value = 1.000  $\chi^2 / df = 0.00$  RMSEA = .00 GFI = 1.00

หมายเหตุ : bi = Factor Loading(น้ำหนักองค์ประกอบ) SE=Standard Error(ค่าความ

คาดเคลื่อนมาตรฐาน) R<sup>2</sup> = ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ \* p < .05

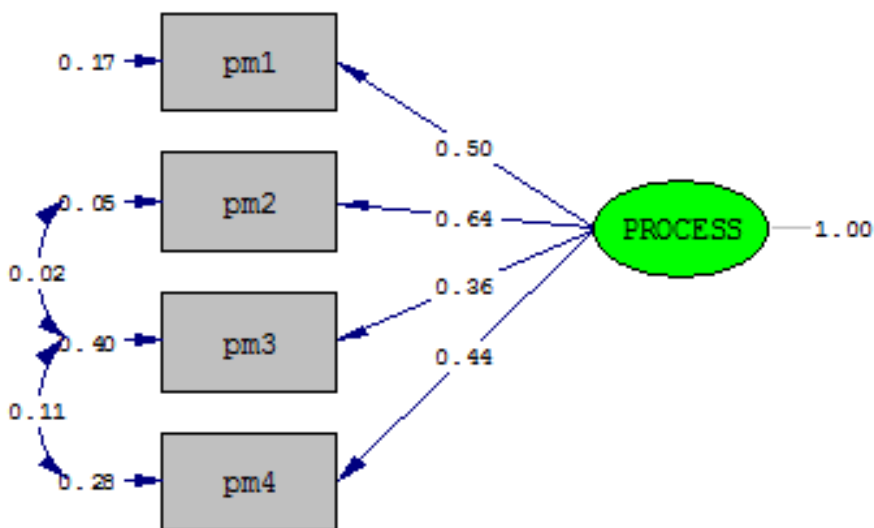
จากตาราง 38 ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลขนาด 6 กระบวนการปฏิบัติงาน พบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาได้จากค่าไคสแควร์มีค่าเท่ากับ 0.00 ความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ค่าองศาอิสระ(df) เท่ากับ 0 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน(GFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีกำลังสองของความคลาดเคลื่อน(RMSEA)เท่ากับ .000



น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลมีค่าระหว่าง .36 - .64 โดยองค์ประกอบที่มีน้ำหนักสูงสุดคือ (PM2)สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระบุข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการหลักด้านการป้องกันควบคุมโรคและข้อกำหนดที่สำคัญที่วัดผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคหรือปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์โมเดลมีค่าระหว่าง .24 - .90 สูงสุดคือองค์ประกอบ (PM2) เช่นกัน ผู้วิจัยนำค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันมาใช้ในการกำหนดตัวแปรใหม่ ได้สมการและภาพดังต่อไปนี้

$$PM = .17(PM1) + .05(PM2) + .40(PM3) + .28(PM4)$$



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

ภาพ 7 แสดงโมเดลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันหมวด 6 กระบวนการปฏิบัติงาน

ตาราง 39 ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

องค์ประกอบ	น้ำหนักองค์ประกอบ			
	bi	SE	t-test	R <sup>2</sup>
RM1	.41	.04	7.53 *	.37
RM2	.49	.05	5.76 *	.47
RM3	.57	.08	4.46 *	.48
RM4	.42	.04	7.26 *	.39

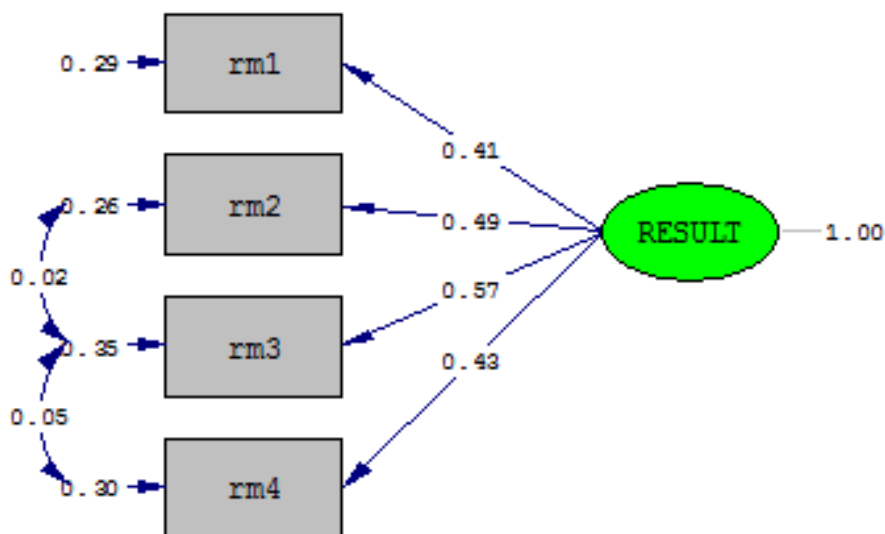
Chi-square = 0.00 df = 0 P-value = 1.000  $\chi^2$  / df = 0.00 RMSEA = .00 GFI = 1.00

หมายเหตุ : bi = Factor Loading(น้ำหนักองค์ประกอบ) SE=Standard Error(ค่าความ  
 คาดเคลื่อนมาตรฐาน)  $R^2 = \text{ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์} * p < .05$

จากตาราง 39 ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ พบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาได้จากค่าไคสแควร์มีค่าเท่ากับ 0.00 ความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ค่าองศาอิสระ(df) เท่ากับ 0 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน(GFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีกำลังสองของความคลาดเคลื่อน(RMSEA)เท่ากับ .000

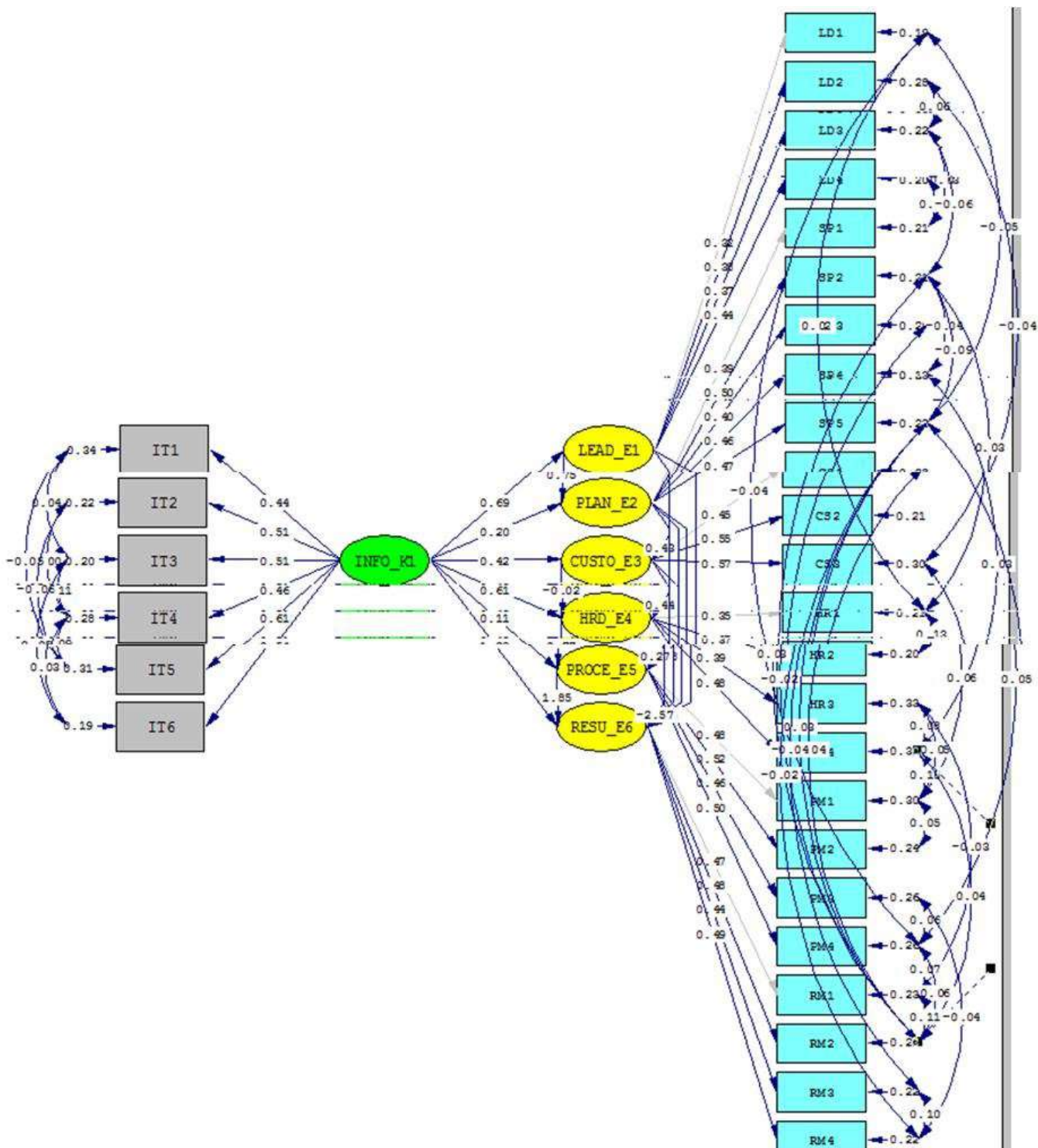
น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลมีค่าระหว่าง .41 - .57 โดยองค์ประกอบที่มีน้ำหนักสูงสุดคือ (RM3)มีการเทียบเคียงผลการดำเนินงานกับองค์ประกอบที่เป็นเลิศซึ่งมีบทบาทหน้าที่คล้ายคลึงกันค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์โมเดลมีค่าระหว่าง .26 - .30 สูงสุดคือองค์ประกอบ (RM3) เช่นกัน ผู้วิจัยนำค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมาใช้ในการกำหนดตัวแปรใหม่ ได้สมการและภาพดังต่อไปนี้

$$RM = .29(RM1) + .26(RM2) + .35(RM3) + .30(RM4)$$



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

ภาพ 8 แสดงโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



Chi-Square = 399.94, df = 339, P-value = 0.1259, RMSEA = 0.027

ภาพ 9 แสดงโมเดลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันภาพรวม 7 หมวด

จากภาพ 9 แสดงโมเดลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันภาพรวม 7 หมวด พบมีความพบว่ามี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาได้จากค่าไคสแควร์มีค่าเท่ากับ 399.94 ความน่าจะเป็น

(p) เท่ากับ 0.1259 ค่าองศาอิสระ(df) เท่ากับ 339 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน(GFI) เท่ากับ .90 ค่าดัชนีกำลังสองของความคลาดเคลื่อน(RMSEA)เท่ากับ 0.027

### 3. ผลการประเมินรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

ตาราง 40 คะแนนผลการประเมินตนเองโดยใช้รูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัดจำแนกรายจังหวัด

จังหวัด	คะแนนผลการประเมินตนเองรายหมวด (คะแนนเต็ม)							
	หมวด1 (110)	หมวด2 (95)	หมวด3 (95)	หมวด4 (100)	หมวด5 (100)	หมวด6 (100)	หมวด7 (400)	รวม (1000)
พิษณุโลก	35	35	30	40	40	40	105	328
เพชรบูรณ์	30	35	30	35	30	40	85	255
อุตรดิตถ์	30	35	30	35	30	40	100	300
สุโขทัย	30	35	30	35	35	40	95	295
ตาก	30	35	30	35	35	40	90	290
เฉลี่ย	31	35	30	36	34	40	95	293.60

จากตาราง 40 ผลการประเมินตนเองโดยใช้รูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัดจำแนกรายจังหวัดภาพพบได้คะแนนระหว่างร้อยละ 25.5 – 32.8 โดยหมวดกระบวนการได้คะแนน ระหว่าง 30 – 40 คะแนน และหมวดผลลัพธ์ที่ได้คะแนนระหว่าง 95 – 105 คะแนน

ผลการประเมินรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัดโดยใช้ค่าเฉลี่ยและประเมินเกี่ยวกับความเป็นไปได้และประโยชน์ หลังจากมีการนำไปใช้ประเมินตนเองในพื้นที่ พบว่ามีรายละเอียดผลการประเมิน ดังนี้

ตาราง 41 ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์หมวด 1 การนำองค์กร

องค์ประกอบ	ความเป็นไปได้			ประโยชน์		
	เฉลี่ย	SD	ระดับ	เฉลี่ย	SD	ระดับ
(1) ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการกำหนดเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคไว้อย่างชัดเจน และมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การควบคุมโรคของกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค ตลอดจนสภาพปัญหาของพื้นที่ รวมทั้งมีการสื่อสาร ถ่ายทอดเป้าประสงค์ดังกล่าวสู่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด/อำเภอ/ตำบลเพื่อรับรู้/เข้าใจ นำไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้	4.72	0.45	มากที่สุด	4.72	0.46	มากที่สุด
(2) ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับจังหวัด ,อำเภอ,ตำบล ที่กำกับดูแล หรือปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรค	4.60	0.40	มากที่สุด	4.44	0.65	มากที่สุด
(3) ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดส่งเสริมให้มีกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค เพื่อให้เกิดการบูรณาการทำงานและสร้างความผูกพันความร่วมมือภายในหน่วยงานสาธารณสุข เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคได้ตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้	4.56	0.58	มากที่สุด	4.76	0.52	มากที่สุด
(4) ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค และกำหนดให้มีระบบการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น	4.73	0.43	มากที่สุด	4.56	0.51	มากที่สุด
รวมหมวด 1	4.66	0.49	มากที่สุด	4.62	0.53	มากที่สุด

จากตาราง 41 ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์หมวด 1 การนำองค์กร พบความเป็นไปได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นไปได้สูงสุด คือ (4) ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำหนด ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค และกำหนดให้มีระบบการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น ส่วนประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประโยชน์สูงสุดคือ (3) ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดส่งเสริมให้มีกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค เพื่อให้เกิดการบูรณาการทำงานและสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในหน่วยงานสาธารณสุข เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคได้ตาม เป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

ตาราง 42 ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์

องค์ประกอบย่อย	ความเป็นไปได้			ประโยชน์		
	เฉลี่ย	SD	ระดับ	เฉลี่ย	SD	ระดับ
(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีกระบวนการจัดทำแผนดำเนินการป้องกันควบคุมโรค (ขั้นตอน/กิจกรรม/เวลา และระบุผู้รับผิดชอบ) และมีแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคประจำปี ที่มุ่งเน้นผลักดันให้บรรลุตามเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	4.76	0.66	มากที่สุด	4.64	0.49	มากที่สุด
(2) การจัดทำแผนดำเนินการและแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการนำข้อมูลต่างๆทั้งภายในและภายนอก มาใช้ประกอบการจัดทำแผน ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ การควบคุมโรคของกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค สภาพปัญหาของพื้นที่ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ และกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง	4.76	0.52	มากที่สุด	4.44	0.51	มากที่สุด
(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการสื่อสารถ่ายทอดทำความเข้าใจในเรื่องแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปีให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล เพื่อให้รับรู้ เข้าใจ สามารถนำไปปฏิบัติและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	4.72	0.46	มากที่สุด	4.48	0.51	มากที่สุด

ตาราง 42 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	ความเป็นไปได้			ประโยชน์		
	เฉลี่ย	SD	ระดับ	เฉลี่ย	SD	ระดับ
(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการถ่ายทอด ตัวชี้วัด และเป้าหมายด้านการป้องกันควบคุมโรคสู่ กลุ่มงาน บุคลากร และหน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ อย่าง เป็นระบบ	4.80	0.41	มากที่สุด	4.40	0.58	มาก
(5) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จัดทำแผนงาน/โครงการในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน ป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล โดยระบุ กิจกรรม ระยะ เวลา ผู้รับผิดชอบ การ จัดสรรทรัพยากร เป็นต้น	4.44	0.77	มาก	4.60	0.50	มากที่สุด
รวมหมวด 2	4.70	0.56	มากที่สุด	4.44	0.51	มาก

จากตาราง 42 ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์ พบความเป็นไปได้อีกมีค่าเฉลี่ย 4.70 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ความเป็นไปได้สูงสุด คือ (4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการถ่ายทอด ตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านการป้องกันควบคุมโรคสู่ กลุ่มงาน บุคลากร และหน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ อย่างเป็นระบบ ส่วนประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.44 จัดอยู่ในระดับมาก โดยที่ประโยชน์สูงสุดคือ (1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีกระบวนการจัดทำแผนดำเนินการป้องกันควบคุมโรค (ขั้นตอน/กิจกรรม/เวลา และระบุผู้รับผิดชอบ) และมีแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคประจำปี ที่มุ่งเน้นผลักดันให้บรรลุตามเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

ตาราง 43 ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์ หมวด 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

องค์ประกอบย่อย	ความเป็นไปได้			การมีประโยชน์		
	เฉลี่ย	SD	ระดับ	เฉลี่ย	SD	ระดับ
(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการดำเนินการกำหนด จำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามประเด็นยุทธศาสตร์ ด้านการ ป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อ ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการที่สำคัญ	4.32	0.63	มาก	4.16	.55	มาก
(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีวิธีการหาความต้องการ หรือเรียนรู้ความต้องการของผู้รับ บริการแต่ละกลุ่ม ตาม ประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคเพื่อตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มที่สำคัญ	4.12	0.78	มาก	4.04	.73	มาก
(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการวัดทั้งความพึง พอใจและหาประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการแต่ละ กลุ่มประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค	4.24	0.93	มาก	4.24	.72	มาก
รวมหมวด 3	4.23	0.78	มาก	4.15	.67	มาก

จากตาราง 43 ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์ หมวด 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ พบมีค่าเฉลี่ย 4.23 จัดอยู่ในระดับมาก สูงสุดคือ (1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการดำเนินการกำหนดจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามประเด็นยุทธศาสตร์ ด้านการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการที่สำคัญ ส่วนประโยชน์มีค่าเฉลี่ย 4.15 จัดอยู่ในระดับมาก สูงสุดคือ (3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการวัดทั้งความพึงพอใจและหาประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค



ตาราง 44 ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์ หมวด 4 : ข้อมูลสารสนเทศและการจัดการความรู้

องค์ประกอบย่อย	ความเป็นไปได้			การมีประโยชน์		
	เฉลี่ย	SD	ระดับ	เฉลี่ย	SD	ระดับ
(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีระบบฐานข้อมูลเฝ้าระวังทางระบาดวิทยาตามมาตรฐานที่กรมควบคุมโรค กำหนดและมีฐานข้อมูลสนับสนุนการจัดทำแผนและ การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานป้องกัน ควบคุมโรค ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย	4.72	0.61	มาก สุด	4.76	0.44	มาก สุด
(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีระบบฐานข้อมูลผล การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผน ปฏิบัติงาน ป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งฐานข้อมูลผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดตามคำรับรองด้านการป้องกันควบคุมโรค ที่ ครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย	4.64	0.76	มาก สุด	4.60	0.58	มาก สุด
(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีระบบเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ด้านการป้องกันควบคุมโรค ผ่านระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างสะดวก และเหมาะสม	4.40	0.71	มาก	4.64	0.49	มาก สุด
(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีระบบการติดตาม เฝ้า ระวัง และเตือนภัย (Warning System) ทั้งภัยจากโรค และการบรรลุตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เช่น การกำหนด ระบบการเตือนภัยแบบสัญญาณไฟจราจร การจัดตั้ง ห้องปฏิบัติการ ที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หรือ อาจเกิดขึ้น	4.60	0.76	มาก สุด	4.36	0.70	มาก
(5) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีระบบบริหารความ เสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านการป้องกัน ควบคุมโรค	4.56	0.87	มาก	4.60	0.58	มาก สุด

## ตาราง 44 (ต่อ)

(6) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จัดทำแผนการจัดการ ความรู้ด้านการป้องกันควบคุมโรค และนำแผนจัดการ ความรู้ดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติตามตัวชี้วัดตามคำรับรอง ด้านการป้องกันควบคุมโรค ที่ครอบคลุม ถูกต้องและ ทันสมัย	4.44	0.77	มาก สุด	4.44	0.65	มาก
รวมหมวด 2	4.56	0.75	มาก สุด	4.57	0.57	มาก สุด

จากตาราง 44 ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์ หมวด 4 : ข้อมูลสารสนเทศและการจัดการความรู้พบความเป็นไปได้อีกมีค่าเฉลี่ย 4.56 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่**มีความเป็นไปได้สูงสุด** คือ

(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีระบบฐานข้อมูลเฝ้าระวังทางระบาดวิทยาตามมาตรฐานที่กรมควบคุมโรคกำหนดและมีฐานข้อมูลสนับสนุนการจัดทำแผนและการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย ส่วน**ความเป็นประโยชน์** มีค่าเฉลี่ย 4.57 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่**ประโยชน์สูงสุด**คือ (1) เช่นกัน

## ตาราง 45 ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์ หมวด 5 : การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

องค์ประกอบย่อย	ความเป็นไปได้			การมีประโยชน์		
	เฉลี่ย	SD	ระดับ	เฉลี่ย	SD	ระดับ
(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีแผนในการหาหรือกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจของบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งมีการปรับปรุงปัจจัย ให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจบุคลากรในการปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค และให้เกิดความผูกพันต่อหน่วยงาน	4.40	0.71	มาก	4.52	0.59	มาก สุด
(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรค ทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอตำบล ที่มีประสิทธิผล และเป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	4.32	0.69	มาก	4.36	0.76	มาก

ตาราง 45

องค์ประกอบย่อย	ความเป็นไปได้			การมีประโยชน์		
	เฉลี่ย	SD	ระดับ	เฉลี่ย	SD	ระดับ
(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีกระบวนการพัฒนาบุคลากรและมีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล รวมทั้งมีการนำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้	4.44	0.82	มาก	4.40	0.71	มาก
(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีระบบประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรหรือการฝึกอบรมบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล	4.32	0.69	มาก	4.32	0.80	มาก
รวมหมวด 5	4.37	0.73	มาก	4.40	0.71	มาก

จากตาราง 45 ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์ หมวด 5 : การพัฒนาทรัพยากรบุคคล พบความเป็นไปได้ มีค่าเฉลี่ย 4.37 จัดอยู่ในระดับมาก โดยที่มี ความเป็นไปได้ สูงสุด คือ (3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีกระบวนการพัฒนาบุคลากรและมีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล รวมทั้งมีการนำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ส่วนประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.40 จัดอยู่ในระดับมาก โดยที่มีประโยชน์สูงสุดคือ (1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีแผนในการหาหรือกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจ ของบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งมีการปรับปรุงปัจจัย ให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจบุคลากรในการปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค และให้เกิดความผูกพันต่อหน่วยงาน

ตาราง 46 ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์ หมวด 6 : กระบวนการปฏิบัติ

องค์ประกอบย่อย	ความเป็นไปได้			ประโยชน์		
	เฉลี่ย	SD	ระดับ	เฉลี่ย	SD	ระดับ
(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการคัดเลือกและกำหนดกระบวนการทำงานหลักที่สำคัญ เพื่อใช้ในการดำเนินงานที่ตอบสนองของกลยุทธ์และเป้าประสงค์ในการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคของจังหวัด	4.48	0.65	มาก	4.44	0.58	มาก
(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระบุข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการหลักด้านการป้องกันควบคุมโรค และข้อกำหนดที่สำคัญที่วัดผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคหรือปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น	4.32	0.80	มาก	4.28	0.68	มาก
(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการหลักที่สำคัญตามกลยุทธ์และเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของจังหวัด และมีการสื่อสาร ถ่ายทอดเพื่อนำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ	4.36	0.81	มาก	4.44	0.65	มาก
(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีวิธีการตรวจติดตามภายในเพื่อปรับปรุงกระบวนการและการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรค เพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น และป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน	4.36	0.81	มาก	4.44	0.71	มาก
รวมหมวด 6	4.38	0.77	มาก	4.40	0.66	มาก

จากตาราง 46 ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์ หมวด 6 : กระบวนการปฏิบัติ พบความเป็นไปได้ มีค่าเฉลี่ย 4.38 จัดอยู่ในระดับมาก ที่มีความเป็นไปได้สูงสุดคือ (1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการคัดเลือกและกำหนดกระบวนการทำงานหลักที่สำคัญ เพื่อใช้ในการดำเนินงานที่ตอบสนอง กลยุทธ์และเป้าประสงค์ในการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคของจังหวัด ส่วนประโยชน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 จัดอยู่ในระดับมาก ที่ประโยชน์สูงสุดคือ (1) , (2) , (3)

ตาราง 47 ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์ หมวด 7 : ผลลัพธ์การดำเนินการ

องค์ประกอบย่อย	ความเป็นไปได้			ประโยชน์		
	เฉลี่ย	SD	ระดับ	เฉลี่ย	SD	ระดับ
(1) มีข้อมูลแสดงผลการดำเนินงานเปรียบเทียบเป้าหมายตามแผน/ตัวชี้วัดที่ตั้งไว้	4.60	0.76	มากที่สุด	4.60	0.58	มากที่สุด
(2) มีข้อมูลแสดงแนวโน้มผลการดำเนินงานตามข้อ (1) เปรียบเทียบย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี	4.52	0.87	มากที่สุด	4.84	0.37	มากที่สุด
(3) มีการเทียบเคียงผลการดำเนินงานกับองค์กรอื่นที่เป็นเลิศซึ่งมีบทบาทหน้าที่คล้ายคลึงกัน	4.40	0.65	มาก	4.40	0.76	มาก
(4) ข้อมูลแสดงผลการดำเนินงานข้างต้นมีความเชื่อมโยงกับการดำเนินงานตามหมวด (1) – (6)	4.40	0.71	มาก	4.40	0.65	มาก
รวมหมวด 7	4.38	0.77	มากที่สุด	4.56	0.59	มากที่สุด

จากตาราง 47 ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์ หมวด 7 : ผลลัพธ์การดำเนินการ พบความเป็นไปได้เฉลี่ย 4.38 จัดอยู่ในระดับมากที่สุดสูงสุดคือ(2) มีข้อมูลแสดงแนวโน้มผลการดำเนินงานตามข้อ (1) เปรียบเทียบย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี ส่วนประโยชน์มีค่าเฉลี่ย 4.56 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ประโยชน์สูงสุดคือข้อ (2) เช่นกัน

ตาราง 48 ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์รวม 7 หมวด

หมวด	ความเป็นไปได้			ประโยชน์		
	เฉลี่ย	SD	ระดับ	เฉลี่ย	SD	ระดับ
หมวด 1 : การนำองค์กร	4.66	0.49	มาก สุด	4.62	0.53	มาก สุด
หมวด 2 : การวางแผนกลยุทธ์	4.70	0.56	มาก สุด	4.62	0.53	มาก สุด
หมวด 3 : มุ่งเน้นผู้รับบริการ	4.23	0.78	มาก	4.15	.67	มาก
หมวด 4 : ข้อมูล สารสนเทศ และจัดการความรู้	4.56	0.75	มาก สุด	4.57	0.57	มาก สุด
หมวด 5 : การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	4.40	0.71	มาก	4.40	0.71	มาก
หมวด 6 : กระบวนการปฏิบัติงาน	4.40	0.66	มาก	4.40	0.66	มาก
หมวด 7 : ผลลัพธ์การดำเนินการ	4.40	0.70	มาก	4.40	0.66	มาก
รวมทุกหมวด	4.48	0.66	มาก	4.56	0.59	มาก สุด

จากตาราง 48 ผลประเมินความเป็นไปได้และมีประโยชน์รวม 7 หมวด พบความเป็นไปได้มีค่าเฉลี่ย 4.48 จัดอยู่ในระดับมาก โดยที่ความเป็นไปได้สูงสุดคือ หมวด 1 : การนำองค์กร ส่วนประโยชน์มีค่าเฉลี่ย 4.56 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่มีประโยชน์สูงสุดคือ หมวด 1 : การนำองค์กร และ หมวด 2 : การวางแผนกลยุทธ์

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

#### สรุปผลการวิจัย

ประเทศในกลุ่มอาเซียนได้รวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อาจทำให้ปัญหาโรคติดต่อขยายวงกว้างขึ้นเป็นปัญหาโรคอุบัติใหม่อีกประเทศหนึ่งหรือเป็นโรคติดต่อระหว่างประเทศ ดังนั้นแต่ละประเทศจึงต้องปรับตัวให้ทันสถานการณ์เพื่อสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที โดยเฉพาะแรงงานที่อพยพเข้ามาบริเวณชายแดน อาจทำให้เกิดการแพร่กระจายของโรคระบาด รวมทั้งโรคที่ประเทศไทยเคยควบคุมได้แล้วก็อาจมีการแพร่ระบาดขึ้นใหม่ เช่น โรคเท้าช้าง ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งของแรงงานข้ามชาติคือการเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุข รวมทั้งกรณีวันหยุดแรงงานข้ามชาติมักจะถูกออกจากโรงงานเที่ยวในตัวเมืองอาจเกิดการแพร่ระบาดของโรคทำให้ยากต่อการควบคุมหน่วยงานที่มีหน้าที่ปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคจำเป็นต้องเป็นองค์กรที่มีความรู้ความสามารถสูงพอที่จะตอบโต้ปัญหาที่เกิดขึ้น

กรอบแนวคิดระบบสุขภาพขององค์การอนามัยโลก (WHO Health System Framework) ระบุผลลัพธ์ของระบบสุขภาพที่สำคัญ คือ การเข้าถึง ความครอบคลุม คุณภาพและความปลอดภัยและผลสัมฤทธิ์นอกจากจะทำให้ประชาชนมีสุขดีขึ้นแล้ว ยังต้องมีประสิทธิภาพ สร้างความเป็นธรรม ปกป้องคุ้มครองความเสี่ยงทั้งด้านสังคมและการเงินและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน นอกจากนี้มีเครื่องมือพัฒนาให้องค์กรมีสมรรถนะสูง และใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศสหรัฐอเมริกาคือ หลักเกณฑ์จาก Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และประเทศไทย โดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้นำเกณฑ์ MBNQA มาปรับเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) เพื่อเป็นแนวทาง ในการยกระดับและพัฒนาองค์กรภาคเอกชนของไทย ให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง รวมทั้ง คณะรัฐมนตรีเห็นชอบยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงบุคลากรมีความสามารถในการเรียนรู้คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีหน้าที่ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในเขตพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด จึงเป็นหน่วยปฏิบัติซึ่งมีความสำคัญต่อการป้องกันควบคุมโรคในพื้นที่ แต่จากประเมินการดำเนินงาน พบว่ายังขาดการบูรณาการ องค์ประกอบต่างๆในกระบวนการป้องกันควบคุมโรค ให้มีเพื่อให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง มุ่งสู่ประโยชน์สุขประชาชน

รวมทั้งยังขาดเครื่องมือ มาตรฐานเพื่อใช้ในการประเมิน ยกระดับการดำเนินการและจากการทบทวนงานวิจัยพบว่ายังไม่มีการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบในการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัดตามแนวคิด Malcolm Baldrige National Quality Award ซึ่งเป็นแนวทางที่จะช่วยให้ก้าวไปเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง ผลการวิจัยที่ผ่านมาเป็นเพียงรูปแบบตามสมมุติฐาน ซึ่งจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริง เพื่อทดสอบว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพตามที่มุ่งหวังหรือไม่ จะทำให้ทราบอิทธิพลหรือความสำคัญขององค์ประกอบย่อย หรือตัวแปรต่างๆ ในรูปแบบและอิทธิพล จึงทำการวิจัยนี้

การวิจัยนี้มีประสงค์หลักเพื่อ

- เพื่อพัฒนารูปแบบขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะคือ

1. เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบรูปแบบขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงสาเหตุและตรวจสอบรูปแบบขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด
3. เพื่อประเมินรูปแบบขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

วิธีดำเนินการวิจัย เป็นการวิจัยและพัฒนาแบบผสม(Mixed Method Research) ใช้เทคนิควิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (quantitative and qualitative method as technique) ดังนี้

### **ขั้นที่ 1 : ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบรูปแบบขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงด้านป้องกันควบคุมโรค**

ศึกษาแนวคิดผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน โดยสัมภาษณ์เจาะลึก(In-depth interview) และศึกษาจากเอกสาร สื่อออนไลน์ สรุปเป็นองค์ประกอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis)

สร้างรูปแบบขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัดที่ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญในการบริหารจัดการด้วยการจัด สัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน

### **ขั้นที่ 2 : วิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและตรวจสอบรูปแบบขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด**

วิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุรูปแบบฯ โดยใช้แบบสอบถามผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง หัวหน้ากลุ่มควบคุมโรคและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานของสำนัก งานสาธารณสุขจังหวัด ในพื้นที่ 9 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ พิษณุโลก เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ สุโขทัย ตาก กำแพงเพชร อุทัยธานี และ นครสวรรค์ จำนวน 239 คน วิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis)



คณะผู้วิจัยตรวจสอบความสอดคล้องเหมาะสมของรูปแบบโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้นตรง(LISREL) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน(Confirmatory factor analysis : CFA)

### ขั้น 3. ประเมินรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

จัดทำคู่มือการใช้รูปแบบนี้และจัดฝึกอบรมให้ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง หัวหน้ากลุ่มควบคุมโรคและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานของสำนัก งานสาธารณสุขจังหวัด ในพื้นที่ 5 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ พิษณุโลก เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ สุโขทัย ตาก จำนวน 25 คน นำไปใช้ประเมินการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพของทั้ง 5 จังหวัด วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ผลการวิจัยมีดังนี้

#### 1. ผลการสังเคราะห์รูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

ลักษณะองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคตามแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญคือเป็นองค์กรที่มีความคล่องตัวในการทำงาน บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ รู้สถานการณ์ปัญหาในพื้นที่ มีศักยภาพในการประสานงาน และผลลัพธ์การดำเนินงานดี ได้การยอมรับจากภาคีเครือข่าย มีองค์ประกอบ 7 ดังนี้ (1) ด้านการนำของผู้บริหารองค์กร (2) การวางแผน (3) ความต้องการของผู้รับบริการ/ประชาชน (4) ระบบข้อมูลสารสนเทศ วิเคราะห์ผลงาน (5) การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (6) กระบวนการทำงาน และ (7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในการสังเคราะห์องค์ประกอบ องค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัดขึ้นมาโดยใช้ข้อมูลที่ได้ในขั้นที่ผ่านมาประกอบการพิจารณาสรุปได้ว่า องค์ประกอบรูปแบบ ประกอบด้วย 7 หมวด รวม 30 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

หมวดที่ 1 : การนำองค์กร จำนวน	4 องค์ประกอบย่อย
หมวดที่ 2 : การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	5 องค์ประกอบย่อย
หมวดที่ 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ	3 องค์ประกอบย่อย
หมวดที่ 4 : ระบบข้อมูล การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	6 องค์ประกอบย่อย
หมวดที่ 5 : การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	4 องค์ประกอบย่อย
หมวดที่ 6 : กระบวนการทำงาน	4 องค์ประกอบย่อย
หมวดที่ 7 : ผลลัพธ์การดำเนินงาน	4 องค์ประกอบย่อย

หมวดที่ 1 : การนำองค์กร ประกอบด้วย

(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการกำหนด เป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคไว้อย่างชัดเจน และมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การควบคุมโรคของกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค ตลอดจน จนสภาพปัญหาของพื้นที่ รวมทั้งมีการสื่อสาร ถ่ายทอดเป้าประสงค์ดังกล่าวสู่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล เพื่อรับรู้ เข้าใจ และนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

(2) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมีการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ(Empowerment) ให้แก่ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับจังหวัด, อำเภอ, ตำบล ที่กำกับดูแล หรือปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรค

(3) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดส่งเสริมให้มีกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค เพื่อให้เกิดการบูรณาการทำงานและสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในหน่วยงานสาธารณสุข เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคได้ตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

(4) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค และกำหนดให้มีระบบการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น

หมวดที่ 2 : การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย

(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีกระบวนการจัดทำแผนดำเนินการป้องกันควบคุมโรค (ขั้นตอน/กิจกรรม/เวลา และระบุผู้รับผิดชอบ) และมีแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคประจำปี ที่มุ่งเน้นผลักดันให้บรรลุตามเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

(2) ในการจัดทำแผนดำเนินการและแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ต้องมีการนำข้อมูลต่างๆทั้งภายในและภายนอก มาใช้ประกอบการจัดทำแผน ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์การควบคุมโรคของกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค สภาพปัญหาของพื้นที่ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ และกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

(3) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดและผู้บริหารระดับจังหวัด อำเภอ มีการสื่อสารถ่ายทอดทำความเข้าใจในเรื่องแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปี ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ เข้าใจ สามารถนำไปปฏิบัติและบรรลุตามเป้าหมาย

(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการถ่ายทอด ตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านการป้องกันควบคุมโรคสู่ กลุ่มงาน บุคลากร และหน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ อย่างเป็นระบบ

(5) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจัดทำแผนงาน/โครงการในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล ระบุ กิจกรรม /ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ/การจัดสรรทรัพยากรเป็นต้น

### หมวดที่ 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ ประกอบด้วย

(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการดำเนินการกำหนด จำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการที่สำคัญ

(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีวิธีการหาความต้องการหรือเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ตามประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันควบคุมโรคเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มที่สำคัญ

(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการวัดทั้งความพึงพอใจและหาประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค

### หมวดที่ 4 : ระบบข้อมูล การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบฐานข้อมูลเฝ้าระวังทางระบาดวิทยาตามมาตรฐานที่กรมควบคุมโรคกำหนดและมีฐานข้อมูลสนับสนุนการจัดทำแผนและการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย

(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามคำรับรองด้านการป้องกันควบคุมโรค ที่ครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย

(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ด้านการป้องกันควบคุมโรค ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างสะดวก และเหมาะสม

(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) ทั้งภัยจากโรคและการบรรลุตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เช่น การกำหนดระบบการเตือนภัยแบบสัญญาณไฟจราจร การจัดตั้งห้องปฏิบัติการ ที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้น

(5) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านการป้องกันควบคุมโรค

(6) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจัดทำแผนการจัดการความรู้ด้านการป้องกันควบคุมโรค และนำแผนจัดการความรู้ดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติ

### หมวดที่ 5 : การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย

(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีแผนในการหาหรือกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจ ของบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งมีการปรับปรุงปัจจัย ดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจบุคลากรในการปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค และให้เกิดความผูกพันต่อหน่วยงาน

(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอตำบล ที่มีประสิทธิผล และเป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรและมีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอตำบล รวมทั้งมีการนำแผนไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรหรือการฝึกอบรมบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอตำบล

หมวดที่ 6 : การพัฒนากระบวนการทำงาน ประกอบด้วย

(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการคัดเลือกและกำหนดกระบวนการทำงานหลักที่สำคัญ เพื่อใช้ในการดำเนินงานที่ตอบสนองของยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ในการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการหลักด้านการป้องกันควบคุมโรคและ ข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น

(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) ของกระบวนการหลักที่สำคัญตามยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และมีการสื่อสาร ถ่ายทอดเพื่อนำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ

(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีวิธีการตรวจติดตามภายในเพื่อปรับปรุงกระบวนการและการทำงานตามยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรค เพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น และป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน

หมวดที่ 7 : ผลลัพธ์การดำเนินงาน ประกอบด้วย

- (1) มีข้อมูลแสดงผลการดำเนินงานเปรียบเทียบเป้าหมายตามแผน/ตัวชี้วัดที่ตั้งไว้
- (2) มีข้อมูลแสดงแนวโน้มผลการดำเนินงานตามข้อ (1) เปรียบเทียบย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี
- (3) มีการเทียบเคียงผลการดำเนินงานกับองค์กรอื่นที่เป็นเลิศซึ่งมีบทบาทหน้าที่คล้ายคลึงกัน
- (4) ข้อมูลแสดงผลการดำเนินงานข้างต้นมีความเชื่อมโยงกับการดำเนินงานตามหมวด (1) – (6)

**2. ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและตรวจสอบรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด**

การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์การดำเนินการองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด โดยในการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์การดำเนินการ เมื่อพิจารณาผลรวมอิทธิพลพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์การดำเนินการ

(1) อิทธิพลผลทางตรง 6 ประการ ได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศ การนำองค์กร วางแผนกลยุทธ์ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล พัฒนาการปฏิบัติ ตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ การนำองค์กรและการวัด วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ

(2) อิทธิพลผลทางอ้อม มีดังนี้ (1) ข้อมูลสารสนเทศฯ + การนำองค์กร (2) ข้อมูลสารสนเทศฯ + การนำองค์กร + วางแผนกลยุทธ์ (3) ข้อมูลสารสนเทศฯ + การนำองค์กร + กระบวนการปฏิบัติงาน (4) ข้อมูลสารสนเทศฯ + การนำองค์กร + แผนกลยุทธ์ + กระบวนการปฏิบัติ (5) ข้อมูลสารสนเทศฯ + การวางแผนกลยุทธ์ (6) ข้อมูลสารสนเทศฯ + การวางแผนกลยุทธ์ + กระบวนการปฏิบัติงาน (7) ข้อมูลสารสนเทศฯ + การวางแผนกลยุทธ์ + พัฒนาทรัพยากรบุคคล + กระบวนการปฏิบัติงาน (8) ข้อมูลสารสนเทศฯ + การวางแผนกลยุทธ์ + การมุ่งเน้นผู้รับบริการ + กระบวนการปฏิบัติงาน (9) ข้อมูลสารสนเทศฯ + วางแผนกลยุทธ์ + มุ่งเน้นผู้รับบริการ + พัฒนาทรัพยากรบุคคล + กระบวนการปฏิบัติงาน (10) ข้อมูลสารสนเทศฯ + การมุ่งเน้นผู้รับบริการ + พัฒนาทรัพยากรบุคคล + กระบวนการปฏิบัติงาน (11) ข้อมูลสารสนเทศฯ + มุ่งเน้นผู้รับบริการ + กระบวนการปฏิบัติงาน (12) ข้อมูลสารสนเทศฯ + กระบวนการปฏิบัติงาน (13) ข้อมูลสารสนเทศฯ + พัฒนาทรัพยากรบุคคล + กระบวนการปฏิบัติงาน

ผลการตรวจสอบความเหมาะสมจากการสำรวจข้อมูลเชิงประจักษ์รูปแบบซึ่งมี 7 องค์ประกอบ พบความเหมาะสมองค์ประกอบเกณฑ์อยู่ในระดับมาก - มากที่สุด องค์ประกอบ รูปแบบ องค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด สรุปได้ว่า ทุกองค์ประกอบมีความเหมาะสมระดับดีมาก (มีค่า .80 ขึ้นไป)ที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อสร้างสเกลมาตรฐานองค์ประกอบ 7 ด้าน จากองค์ประกอบย่อยทั้งหมด 30 ข้อ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล ภาพรวมโมเดล และโมเดลย่อย 7 โมเดลพบมีความสอดคล้อง (Fit)กับข้อมูลเชิงประจักษ์

### 3. ผลการประเมินรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

ผลประเมินตนเองโดยใช้รูปแบบนี้ ในภาพรวมพบว่า ได้คะแนนระหว่าง ร้อยละ 25.50 – 32.80 ของคะแนนรวมทั้งหมด และเมื่อประเมินการใช้รูปแบบเกี่ยวกับความเป็นไปได้และประโยชน์ภาพรวม 7 หมวด พบความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก โดยที่ความเป็นไปได้สูงสุด คือ หมวด 1 : การนำองค์กร ส่วน

ประโยชน์จัดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่มีประโยชน์สูงสุดคือ หมวด 1 : การนำองค์กร และ หมวด 2 : การวางแผนกลยุทธ์ ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด สูงสุดคือ (4) ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค และกำหนดให้มีระบบการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น ส่วนประโยชน์จัดอยู่ในระดับมากที่สุด สูงสุดคือ (3) ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดส่งเสริมให้มีกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค เพื่อให้เกิดการบูรณาการทำงานและสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในหน่วยงานสาธารณสุข เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคได้ตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์ ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด สูงสุดคือ (4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการถ่ายทอด ตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านการป้องกันควบคุมโรคสู่ กลุ่มงาน บุคลากร และหน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ อย่างเป็นระบบ ส่วน ประโยชน์ อยู่ในระดับมาก สูงสุดคือ (1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีกระบวนการจัดทำแผนดำเนินการป้องกันควบคุมโรค (ขั้นตอน/กิจกรรม/เวลา และระบุผู้รับผิดชอบ ) และมีแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคประจำปี ที่มุ่งเน้นผลักดันให้บรรลุตามเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

หมวด 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก สูงสุดคือ (1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการดำเนินการกำหนด จำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามประเด็นยุทธศาสตร์ ด้านการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการที่สำคัญ ส่วนประโยชน์อยู่ในระดับมาก สูงสุดคือ (3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการวัดทั้งความพึงพอใจและหาประเด็นที่ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค

หมวด 4 : ข้อมูลสารสนเทศและการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด สูงสุด คือ (1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีระบบฐานข้อมูลเฝ้าระวังทางระบาดวิทยาตามมาตรฐานที่กรมควบคุมโรคกำหนดและมีฐานข้อมูลสนับสนุนการจัดทำแผนและการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย ส่วนประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุดสูงสุดคือ (1) เช่นกัน

หมวด 5 : การพัฒนาทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับมาก สูงสุด คือ (3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีกระบวนการพัฒนาบุคลากรและมีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอตำบล รวมทั้งมีการนำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ส่วนประโยชน์ อยู่ในระดับมาก สูงสุดคือ (1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีแผนในการหาหรือกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจ ของบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรค

รวมทั้งมีการปรับปรุงปัจจัย ให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจบุคลากรในการปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค และให้เกิดความผูกพันต่อหน่วยงาน

หมวด 6 : กระบวนการปฏิบัติ ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก สูงสุดคือ(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการคัดเลือกและกำหนดกระบวนการทำงานหลักที่สำคัญ เพื่อใช้ในการดำเนินงานที่ตอบสนอง กลยุทธ์และเป้าประสงค์ในการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคของจังหวัด ส่วนประโยชน์อยู่ในระดับมาก สูงสุดคือ (1) , (2) , (3)

หมวด 7 : ผลลัพธ์การดำเนินการ อยู่ในระดับมาก สูงสุดคือ(2) มีข้อมูลแสดงแนวโน้มผลการดำเนินงานตามข้อ (1) เปรียบเทียบย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี ส่วนประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ประโยชน์สูงสุดคือข้อ (2) เช่นกัน

### อภิปรายผล

องค์ประกอบรูปแบบขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด ประกอบด้วย 7 หมวด(30 องค์ประกอบ) มีความสอดคล้องกับ The Malcom Baldrige Quality Award (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ,2558) และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ,2556) และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549)

หมวด 1 : การนำองค์กร : กำหนดทิศทาง เป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคสอดคล้องกับเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ ก.พ.ร(2549)ว่าด้วยการนำองค์กร ประเด็นแรงจูงใจบุคลากร สอดคล้องกับการศึกษาของเรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ(2553) ประเด็นระบบและตัวชี้วัดที่สำคัญการติดตามประเมิน สอดคล้องกับการศึกษาของ Hood(1991)

หมวด 2 : ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ : รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล วางแผนเชิงกลยุทธ์ จัดทำแผนปฏิบัติงาน ถ่ายทอดและนำแผนปฏิบัติ สนับสนุนทรัพยากร สอดคล้องกับเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ ก.พ.ร(2549)

หมวด 3 : การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ : กำหนด จำแนกประชาชนกลุ่มเป้าหมาย หาข้อมูลความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ วัดทั้งความพึงพอใจและหาประเด็นที่ไม่พึงพอใจ สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการ สอดคล้องกับเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ ก.พ.ร (2549) และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีพ.ศ. 2542 (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ ,2540)

หมวด 4 : ด้านการวัด วิเคราะห์ ข้อมูล และสารสนเทศ : มีระบบฐานข้อมูลเฝ้าระวังทางระบาดวิทยาที่ครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย ใช้ข้อมูลสารสนเทศจากการติดตามความก้าวหน้าการปฏิบัติงาน เลือกรวบรวมข้อมูล ใช้ประโยชน์จากข้อมูลและสารสนเทศ ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ตรวจสอบ

ระบบวัดผลการดำเนินการป้องกันควบคุมโรค สอดคล้องกับเกณฑ์พัฒนาคุณภาพบริหารจัดการ ภาครัฐของ ก.พ.ร(2549)

หมวด 5 : ด้านการพัฒนาบุคลากร : ประเมินความสามารถ ทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นของ บุคลากร จัดสภาพแวดล้อมการทำงาน ปรับปรุงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจ ของ บุคลากร ประเมินผลการปฏิบัติงาน พัฒนาและประเมินประสิทธิผลการพัฒนาบุคลากร สอดคล้องกับ เกณฑ์พัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐของ ก.พ.ร(2549)

หมวด 6 : การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน : กำหนด ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญ ระบุข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการ จัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน และถ่ายทอด นำไป ปฏิบัติ สอดคล้องกับ เกณฑ์พัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐของ ก .พ.ร(2549)ว่าด้วยการจัดการ กระบวนการ

หมวด 7 : ผลลัพธ์การดำเนินงาน : แสดงผลลัพธ์การดำเนินงานสอดคล้องกับ เกณฑ์พัฒนา คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐของ ก.พ.ร(2549)ว่าด้วยผลลัพธ์การดำเนินการ ประเด็นเกิดประโยชน์สุข ของประชาชนและผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (กรมการปกครอง ,2554) การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-Based-Management),แนวคิด Balanced Scorecard, Total Quality Management (TQM)

ค่าสถิติพื้นฐานที่แสดงถึงความเหมาะสมองค์ประกอบของทุกหมวดอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด สะท้อนถึงการให้ความสำคัญและให้คุณค่าของผู้ปฏิบัติที่มีต่อเกณฑ์นี้ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ TQA Winner 2013 (Thailand Productivity Institute, 2013) ที่เห็นว่าเกณฑ์ TQA เป็นเครื่องมือที่ช่วยทำให้องค์กรพัฒนาอย่างก้าวกระโดด ลดระยะเวลาที่ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพองค์กร โดยที่มีค่าความเหมาะสมสูงคือหมวด 4 ระบบข้อมูลสารสนเทศและการจัดการความรู้ และหมวด 1 การนำองค์กร สอดคล้องกับน้ำหนักการให้คะแนนในการประเมินตามเกณฑ์ TQA ที่ให้คะแนนสองหมวดนี้อยู่ในกลุ่มที่มี น้ำหนักคะแนนสูง (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556) ส่วนหมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ,หมวด 5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลและหมวด 6 การพัฒนาการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมอยู่ในระดับ ปานกลางอาจเนื่องจากเป็นหมวดที่ไม่ได้อยู่ในส่วนนำตามแนวคิดโมเดลการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการ ภาครัฐ(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549) ส่วนที่ผู้ปฏิบัติเห็นว่ามีค่าความเหมาะสมน้อยกว่าหมวดอื่นคือหมวด 7 ผลลัพธ์ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับแนวคิดของ ก.พ.ร. ที่ว่าผลลัพธ์ การดำเนินงานของส่วนราชการเป็นตัวสะท้อนความสำเร็จที่แท้จริงของส่วนราชการแต่ถ้าไม่สามารถแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ก็ไม่อาจกล่าวได้ว่ามีผลงานที่เป็นเลิศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ , 2551) จึงทำให้มีการพิจารณาความเหมาะสมน้อยกว่าหมวดอื่น

ผลการกำหนดโมเดลความสัมพันธ์ ที่ตั้งต้นจากหมวด 4 เป็นองค์ประกอบนำ จึงเป็นพื้นฐานการดำเนินงานสอดคล้องกับแนวคิดของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ (สำนักงานคณะ



กรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555) และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ, 2549) และจากการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพบว่า การพัฒนา การปฏิบัติ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และ ข้อมูลสารสนเทศฯ ตามลำดับ เป็นองค์ประกอบที่มี อิทธิพลเชิงสาเหตุสูงกว่าหมวดอื่นๆ สอดคล้องกับการมุ่งเน้นของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลความเป็นเลิศที่ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในฐานะเป็นทุนมนุษย์ (दनัย เทียนพุด, 2556) และ สอดคล้องกับความสำเร็จของTQA Winner 2015 เกี่ยวกับการบริหารโดยใช้ข้อเท็จจริง (สถาบันเพิ่ม ผลผลิตแห่งชาติ, 2558) และสอดคล้องกับเทคนิคการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่เริ่มตั้งแต่การใช้ข้อมูลวัดผล งานได้ ผู้บริหารระดับกลาง ระดับต้นทำงานได้เต็มศักยภาพ(दनัย เทียนพุด, 2556)

อิทธิพลผลทางอ้อมที่มีอิทธิพลสูงต่อผลลัพธ์การดำเนินงานได้แก่ (1)ข้อมูลสารสนเทศฯ และการ นำองค์กรสอดคล้องกับแนวคิดเป้าหมายอันดับแรกของเครื่องมือสำหรับความเป็นผู้นำคือการจัดเตรียม ข้อมูล (Tom Lambert, 2008) (2) ข้อมูลสารสนเทศฯและพัฒนากการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่ง ชาติที่ต้องมีการนำข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548) สำหรับที่มีอิทธิพลรองลงมาได้แก่ (3)ข้อมูลสารสนเทศฯและการ พัฒนาทรัพยากรบุคคล และพัฒนากการปฏิบัติงานสอดคล้องกับแนวคิดการเพิ่มผลิตภาพของ Military Standard (นพเกล้า ศิริพลไพบูลย์, 2557) แนวคิดเกี่ยวกับการวัดและวิเคราะห์ผลิตภาพ (นพเกล้า ศิริพล ไพบูลย์, 2557) และการมีส่วนร่วมของพนักงาน(นพเกล้า ศิริพลไพบูลย์, 2557) (4) ข้อมูลสาร สนเทศ และการวางแผนกลยุทธ์ และพัฒนา การปฏิบัติงานสอดคล้องกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ของสถาบันเพิ่ม ผลผลิตแห่งชาติ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2550) และ (5) ข้อมูลสารสนเทศฯ และการมุ่งเน้นผู้รับ บริการ และพัฒนากการปฏิบัติงานสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการบริหารจัดการ CRM ของ Payne และ Frow (สมวงศ์ พงศ์สถาพร และ สุนทร เลหาพัฒน์วงศ์, 2550) และแนวคิดการตลาดสมัยใหม่ (นพเกล้า ศิริพลไพบูลย์, 2557)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลภาพรวมและทั้ง 7 โมเดลย่อย ชุดข้อมูลมีความเหมาะสมระดับปานกลางถึงดีมากที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และพบทุกโมเดลมีความสอดคล้อง (Fit) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ สะท้อนให้เห็นถึงความเหมาะสมในการนำไปปฏิบัติได้จริงของเกณฑ์นี้(สุภมาศ อังศุชาติ,สมถวิล วิจิตรวรรณ, รัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2554) และผลการทดลองใช้และประเมิน รูปแบบฯ พบทั้ง 5 จังหวัดสามารถประเมินตนเองกับการปฏิบัติจริงได้แสดงให้เห็นถึงเจ้าหน้าที่จังหวัดมีความสามารถในการประเมินตนเอง และองค์ประกอบรูปแบบฯนี้ สอดคล้องเหมาะสมกับบริบทของจังหวัดดังกล่าวรวมทั้ง สอดคล้องกับหลักการตรวจติดตามภายในระบบ ISO 9001(Internal Audit) (สุประภาดา ไซติเมณี, 2549) ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ข้อกำหนดตามรูปแบบเกณฑ์องค์กรที่มีสมรรถนะสูงฯ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการช่วยให้องค์กรตรวจสอบระบบบริหารจัดการของตนเองว่ามีประสิทธิภาพ

และประสิทธิผลเพียงใด (กฤษณาสี รื่นรมย์, 2548) และทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามวงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle) (ชินินทร์ ชุณหพันธ์, 2557) การที่จังหวัดได้คะแนน ร้อยละ 25.50 – 32.80 แสดงให้เห็นตรงกับข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่เนื่องจากเมื่อเริ่มพัฒนาโดยการประเมินตนเองผลการประเมินจะอยู่ในระดับ 10 - 25% คือมีแนวทางอย่างเป็นระบบตามแนวทางการให้คะแนนตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556) ส่วนความเป็นไปได้ของรูปแบบเกณฑ์พบว่ามีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก – มากที่สุดแสดงให้เห็นถึงการนำเข้าไปปฏิบัติ โดยเฉพาะ หมวด 1 การนำองค์กร และหมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์ที่มีค่าความเป็นไปได้สูงสุดอาจเนื่องจากสอดคล้องกับการปฏิบัติจริงตามหน้าที่หลักของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (ราชกิจจานุเบกษา, 2560) การประเมินประโยชน์มีค่าจัดอยู่ในระดับมาก – มากที่สุด แสดงถึงจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องนี้ โดยหมวดที่มีค่าความเป็นประโยชน์สูงสุดคือหมวด 1 การนำองค์กร และหมวด (2) การวางแผนกลยุทธ์ ก็เหตุผลเดียวกับกับความเป็นไปได้ข้างต้น

สรุปได้ว่ารูปแบบขององค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ระดับจังหวัดมีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการประเมิน พัฒนา ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคของจังหวัด ได้จริงสอดคล้องกับแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หากมีการนำไปจริงและขยายผลก็จะเกิดประโยชน์ต่อประชาชนโดยตรงดังเช่นการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA)

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

(1) เนื่องจากผลการวิจัยที่ได้นี้เป็นรูปแบบการพัฒนาองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัด เห็นควรจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายให้กรมควบคุมโรค นำไปเป็นเกณฑ์ในการตรวจประเมินรับรองคุณภาพป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัด โดยมอบเป็นรางวัลคุณภาพแห่งชาติในการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัดของประเทศไทย

(2) ให้กรมควบคุมโรคนำไปเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรเพื่อเป็นพี่เลี้ยงสอนงานในการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ และ เป็นทีมตรวจประเมินรับรองคุณภาพ หรือ มอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติในการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัด ของประเทศไทย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรนำผลการวิจัยนี้ไปต่อยอดขยายผลเพื่อสร้างรูปแบบการตรวจรับรองคุณภาพการป้องกันควบคุมโรคในระดับอำเภอของประเทศไทย

(2) ควรนำผลการวิจัยนี้ไปต่อยอดขยายผลเพื่อสร้างรูปแบบกระบวนการพัฒนาเกณฑ์และตรวจรับรองคุณภาพการป้องกันควบคุมโรคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย

### บรรณานุกรม

- กรมควบคุมโรค. การเข้าถึงวัคซีนแรงงานต่างด้าว [อินเทอร์เน็ต]. นนทบุรี : กระทรวงสาธารณสุข ; 2555 [สืบค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2556]. แหล่งข้อมูล : [http://plan.ddc.moph.go.th/meeting30\\_1augsep/1/](http://plan.ddc.moph.go.th/meeting30_1augsep/1/)
- กรมควบคุมโรค. การพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการองค์กร [อินเทอร์เน็ต]. นนทบุรี : กระทรวงสาธารณสุข ; 2555 [สืบค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2555]. แหล่งข้อมูล : <http://thaigcd.ddc.moph.go.th/>
- การสาธารณสุขไทย. การอพยพแรงงานข้ามชาติ [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ : 2555 [สืบค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2555]. แหล่งข้อมูล : <https://www.hiso.or.th/hiso/picture/reportHealth/ThaiHealth2001>
- กรมอาเซียน. โรคไร้พรหมแดน. [อินเทอร์เน็ต] กรุงเทพฯ : กรมอาเซียน; 2557 [เข้าถึงเมื่อ 30 สิงหาคม 2560]. เข้าถึงได้จาก <http://www.mfa.go.th/asean/th/news/2369/35195>
- กรมประชาสัมพันธ์. แนวทางการเสริมสร้างความพร้อมในการพัฒนาข้าราชการสู่ประชาคมอาเซียน [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ : 2555 [สืบค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2555]. แหล่งข้อมูล : [http://hq.prd.go.th/prTechnicalDM/ewt\\_news.php?nid=1307](http://hq.prd.go.th/prTechnicalDM/ewt_news.php?nid=1307).
- กীরติ เขียวตฤกษณาวงศ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ . วิถีชีวิตและการดำรงอยู่ของแรงงานข้ามชาติในสังคมไทย. วารสารนเรศวร 2556 ; 21 : 59 – 60
- กฤษณาลี รื่นรมย์ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด. กรุงเทพฯ : บริษัทอินโนกราฟฟิกส์ จำกัด ; 2548.
- คณะศึกษาศาสตร์. การวิเคราะห์เส้นทางด้วยโปรแกรมลิสเรล [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ : 2558 [สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2558]; แหล่งข้อมูล [https://edu.msu.ac.th/jem/home/journal\\_file/90.pdf](https://edu.msu.ac.th/jem/home/journal_file/90.pdf)
- คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[online] 2012 Dec 2 [cited 2012 Dec 2] ; Aviarable From : <http://pirun.ku.ac.th/~fengwks/SD/2model.pdf>.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis). ศูนย์การเรียนรู้ทางการวิจัย. [สืบค้นเมื่อ 12 พ.ย. 2556] ; Aviarable From : [http://rlc.nrct.go.th/ewt\\_dl.php?nid=1106](http://rlc.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=1106)
- ชนิตา รักรัษพลเมือง. เทคนิคการวิเคราะห์นโยบายการวิจัยแบบเทคนิคเดลฟาย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2550

- ชนิรินทร์ ชูณห์พันธุ์รักษ์. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการ  
คุณภาพและผลิิตภาพ หน่วยที่ 11 สาขาวิชาวิทยาการการจัดการ. นนทบุรี : โรงพิมพ์ มสธ ; 2557.
- दनัย เทียนพุดม. บริหารคนในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ : บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด ; 2556.
- นพเกล้า ศิริพลไพบูลย์. แนวคิดเกี่ยวกับผลิิตภาพ เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการคุณภาพและผลิิต  
ภาพหน่วยที่ สาขาวิชาวิทยาการการจัดการ. นนทบุรี : โรงพิมพ์ มสธ ; 2557.
- นพเกล้า ศิริพลไพบูลย์. การวัดวิเคราะห์ผลิิตภาพ เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการคุณภาพและ  
ผลิิตภาพหน่วยที่ 11 สาขาวิชาวิทยาการการจัดการ. นนทบุรี : โรงพิมพ์ มสธ ; 2557.
- นพเกล้า ศิริพลไพบูลย์. การมีส่วนร่วมพนักงาน. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการคุณภาพและผลิิต  
ภาพหน่วยที่ 10 สาขาวิชาวิทยาการการจัดการ. นนทบุรี : โรงพิมพ์ มสธ ; 2557.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย (2538) ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (LISREL) สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทาง  
สังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ  
นาชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล. การวิเคราะห์อิทธิพล (Path Analysis). ศูนย์การเรียนรู้ทางการวิจัย.  
[สืบค้นเมื่อ 12 พ.ย. 2556] ; แหล่งข้อมูล : [http://rlc.nrct.go.th/ewt\\_dl.php?nid=762](http://rlc.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=762).
- บุญชม ศรีสะอาด [online] 2012 Dec 2 [cited 2012 Dec 2] ; Aviarable From :  
<http://www.kamsondeedee.com/school/index.php/chapter-002/50-2008-12-13-14-34-57/108-2008-12-13-14-37-41?format=pdf>.
- ตำแหน่ง สินสวาท [online] 2012 Dec 2 [cited 2012 Dec 2] ; Aviarable From :  
<http://kcenter.anamai.moph.go.th/info/html/f06d0a048170f208ceebfdd023bc6344.html>.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น(พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์ ; 2555
- พลุ เดชะรินทร์ [online] 2006 Dec 2 [cited 2012 Dec 2] ; Aviarable From :  
[http://www.chainat.go.th/sub1/local\\_cnt/download/strategy\\_1.htm](http://www.chainat.go.th/sub1/local_cnt/download/strategy_1.htm)
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. การพัฒนาเครื่องมือประเภทประมาณค่า [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ :  
2558 [สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2558]; แหล่งข้อมูล : <http://ms.src.ku.ac.th/schedule/Files/2553/Oct/1217086.doc>
- มหาวิทยาลัยบูรพา [online] 2012 Dec 2 [cited 2012 Dec 2] ; Aviarable From :  
[http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/ojs/index.php/search/article/view/289](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/ojs/index.php/search/article/view/289).
- มณีวรรณ ฉัตรอุทัย [online] 2013 Mar 2 [cited 2012 Mar 3] ; Aviarable From :  
<http://journal.nida.ac.th/journal/attachments/3.%E0%B8%A1%E0%B8%93%E0%B8%B5%E0%B8%A7%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%93.pdf>

มนตรี พิริยะกุล (2555) การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างชนิด Non recursive model. วารสาร มหาวิทยาลัยรามคาแหง สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2555 หน้า 35-56

ราชกิจจานุเบกษา. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี; 2555 [เข้าถึงเมื่อ 15 ต.ค. 2559]. เข้าถึงได้จาก : [http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/056/T\\_0253.PDF](http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/056/T_0253.PDF)

ราชกิจจานุเบกษา. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐ เล่ม ๑๓๔ ตอนที่ ๖๔ ก หน้า ๔ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๐ [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ : 2560 [สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2560]. แหล่งข้อมูล : <http://www.pngo.moph.go.th/>

วิเชียร คงเทพ [online] 2012 Dec 2 [cited 2012 Dec 2]; Aviarable From : <http://www.gotoknow.org/posts/332542>.

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ : 2558 [สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2558]; แหล่งข้อมูล : [http://rlc.nrct.go.th/ewt\\_dl.php?nid=988](http://rlc.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=988)

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 พิษณุโลก. สรุปผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคประจำปี 2557. พิษณุโลก :2557

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. TQA ถึงเส้นชัยก่อนใคร. กรุงเทพมหานคร : บ.วงศ์วารินการพิมพ์; 2558.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. การวางแผนกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : บริษัทอินโนกราฟฟิกส์ จำกัด ; 2550.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร และ สุนทร เลหาพัฒนาวงศ์. CRM เกมส์ครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : บริษัทยูบีซี แอล บู้คส์ จำกัด ; 2550.

สำนักงานสาธารณสุขระหว่างประเทศ. ภูมิภาคอาเซียน ความเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพ [อินเทอร์เน็ต].

นนทบุรี : กระทรวงสาธารณสุข ; 2555 [สืบค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2555]. แหล่งข้อมูล :

<http://www.spko.moph.go.t/wp-content/uploads/2013/10/ASEAN0915.pdf>

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. กรณีศึกษา TQA Winner 2015. กรุงเทพฯ : บริษัทพิชมเนศพรินติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด ; 2558.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ “ เรียนจากแชมป์เพื่อเป็นแชมป์”. กรุงเทพมหานคร : บริษัทจิรวัดณ์เอ็กเพรส จำกัด; 2556.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.).คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพ

การบริหารจัดการภาครัฐ ปิงปประมาณ พ.ศ. 2554 สำหรับส่วนราชการระดับจังหวัด. พิมพ์

ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด ; 2553

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.). เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.  
กรุงเทพฯ : บ.วิชั่นพริ้นท์แอนด์มีเดีย จำกัด; 2549.

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี[online] 2012 Sep 20 [cited 2012 Sept 29] ;  
Aviabile From [http://wm.spo.go.th/spo/index.php?option=com\\_content&view=article&id=80&Itemid=136](http://wm.spo.go.th/spo/index.php?option=com_content&view=article&id=80&Itemid=136).

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
[อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี ; 2556 [สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2556];  
แหล่งข้อมูล : <http://www.tqa.or.th/th/tqa-criteria/>

สำนักงานกฤษฎีกา [online] 2012 Sep 20 [cited 2012 Sept 29] ; Aviabile From  
<http://www.kodmhai.com/m8/T1.html>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). บนเส้นทางสู่ความเป็นเลิศในการพัฒนา  
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : บ.วิชั่นพริ้นท์แอนด์มีเดีย จำกัด ; 2555.

สำนักงานพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.). ชุดเครื่องมือการพัฒนองค์กรตามแนวทางการพัฒนา  
ภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : บริษัทวิชั่นแอนด์มีเดีย จำกัด ; 2551.

สำนักยุทธศาสตร์. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย ; 2556 [สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2556]; แหล่งข้อมูล :  
[https://www.osm.chula.ac.th/index.php/m-download/cat\\_view/9-tqa](https://www.osm.chula.ac.th/index.php/m-download/cat_view/9-tqa).

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.  
กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิชั่น พริ้นท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด; 2549.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.). ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐราชการไทย  
[อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี ; 2556 [สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2556];  
แหล่งข้อมูล : <https://www.opdc.go.th/>

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. การจัดการกระบวนการ. กรุงเทพฯ : บริษัทอินโนกราฟิกส์ จำกัด ;  
2548

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล. การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ :  
2558 [สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2558]; แหล่งข้อมูล : <https://www.ha.or.th/TH/FileDownload/>  
สุประภาดา โชติมณี สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. Q&A IQA พร้อมกลยุทธพัฒนาระบบอย่างยั่งยืน.  
กรุงเทพฯ : บริษัทอัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด(มหาชน) ; 2549.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.

กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิชชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด ; 2556

สุภมาศ อังศุโชติ,สมถวิล วิจิตรวรรณ,รัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทาง

สังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ : เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL. กรุงเทพฯ : มั่นคงการพิมพ์ ; 2554

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2555) เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรม. วารสารการบริหารและพัฒนา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม. (หน้า 165-176)

Buytendijk, Frank, *The Five Keys to Building a High-Performance Organization* (Gartner Group), Business Performance Management Magazine, February 2006.

Department of Public Relationship [online] 2011 Sep 20 [cited 2011 Sept 29] ;

Aviabile from : URL : [http://hq.prd.go.th/prTechnicalDM/ewt\\_news.php?nid=1307](http://hq.prd.go.th/prTechnicalDM/ewt_news.php?nid=1307).

Jupp, Vivienne and Younger, Mark P., *A Value Model for the Public Sector*, Outlook Journal, February 2004.

Hair, et al [online] 2011 Sep 21 [cited 2011 Sept 30] ; Aviabile from :

[http://rlc.nrct.go.th/ewt\\_dl.php?nid=923](http://rlc.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=923).

health kapook กระทรวงสาธารณสุข. โรคติดต่อจากแรงงานต่างด้าว [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ : 2555 [สืบค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2555]. แหล่งข้อมูล : <https://health.kapook.com/view21865.html>

Kerlinger Fred N. and Peahazur Elzor J. (1973). *Multiple Regression in Behavioral Research*. New York : Holt Reinehart and Winston, Inc.

Kaplan, Robert S. and Norton, David P., *The Strategy-Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive in The New Business Environment*, Harvard Business School Press, 2001.

Linder, Jane C. and Brooks, Jeffrey D., *Transforming the Public Sector*, Outlook Journal, October 2004.

Ghre.Org [online] 2011 Sep 21 [cited 2011 Sept 30] ; Aviabile from :

URL : [http:// www.ghre.org/th/the-news/72--1/](http://www.ghre.org/th/the-news/72--1/)

- Gotoknow Org [online] 2011 Sep 21 [cited 2011 Sept 30] ; Aviarable from :  
 URL : <http://gotoknow.org/blog/wise/30918>.
- Ministry of foreign affairs [online] 2011 Oct 01 [cited 2011 Oct 05] ; Aviarable from :  
 URL : [http://hq.prd.go.th/prTechnicalDM/ewt\\_news.php?nid=541](http://hq.prd.go.th/prTechnicalDM/ewt_news.php?nid=541).
- Ministry of Labour [online] 2011 Sep 20 [cited 2011 Sept 29] ; Aviarable from :  
 URL : <http://www.labour.go.th/article/doc/A-14.pdf>.
- Manager News [online] 2011 Sep 20 [cited 2011 Sept 29] ; Aviarable from : URL :  
<http://www.manager.co.th/Local/ViewNews.aspx?NewsID=9540000038228>.
- Ministry of Interior [online] 2011 Sep 20 [cited 2011 Sept 29] ; Aviarable from :  
 URL : <http://www.osmnorth-s1.moi.go.th/>.
- NIST. Malcolm Baldrige National Quality Award [Internet]. 2013 Jan 12 [cited 2013 Jan 22] ;  
 Aviarable From : <https://www.nist.gov/baldrige/baldrige-award>
- Office of Management and Budgets. [online] 2014 Mar 20 [cited 2014 Mar 2] ;  
 Aviarable from : <http://www.whitehouse.gov/omb/mgmt-gpra/index-gpra>.
- Silpakorn University. ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัย [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ :  
 2558 [สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2558]; แหล่งข้อมูล : [http://www.thapra.lib.su.ac.th/  
 /objects/thesis/fulltext/snamcn/Amporn\\_Assavarojkulchai/fulltext.pdf](http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Amporn_Assavarojkulchai/fulltext.pdf)
- Ssmwiki.org [online] 2011 Sep 20 [cited 2011 Sept 29] ; Aviarable from :  
 URL : <http://www.ssmwiki.org/index.php/>.
- Thailand Productivity Institute. กรณีศึกษา Best Practices TQA Winner 2013. กรุงเทพฯ.  
 2013.
- Tom Lambert. KEY MANAGEMENT QUESTIONS SE-EDUCATION. Bangkok : Public  
 Company Limited ; 2008.
- Morton, Scott (2003). The Interesting Organization Project. Digitalization of The 21<sup>st</sup>  
 Century Firm. In T.W. Malone, R. laubacher, and Scott Morton. Inventing  
 Organization of The 21<sup>st</sup> Century. The Meet Press, Cambridge Mass.
- The Komchadluek News [online] 2011 Sep 20 [cited 2011 Sept 29] ; Aviarable from :  
 URL : [www.komchadluek.net/detail/...](http://www.komchadluek.net/detail/.../).
- Waal, A. A. de (2008). High Performance Organization : The Holy Grial of Management.  
 Management Online Review.



World Health Organization. MONITORING THE BUILDING BLOCKS OF HEALTH SYSTEMS

[Internet]. 2013 Jan 12 [cited 2013 Jan 22]; Available From :

<http://www.who.int/workforcealliance/knowledge/toolkit/26.pdf>

Yale University Library (2005). High Performance Organization Profile. The Ken  
Blanchard Companies.

### ภาคผนวก

- แบบสอบถาม
- คู่มือประเมินตนเอง
- การใช้โปรแกรมประเมินตนเอง
- ตัวอย่างการใช้คำสั่งวิเคราะห์ CFA

**แบบสอบถามโครงการวิจัย**  
**เรื่องการพัฒนารูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูง**  
**ในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด**  
 (ได้รับอนุมัติจริยธรรมวิจัย กรมควบคุมโรค รหัส 1/2556-574/Version 1.4 ลงวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2556)

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความสอดคล้องเหมาะสมของรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ในการนำไปพัฒนาปรับปรุงให้รูปแบบแนวคิดการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัดมีความเหมาะสมมากขึ้น ก่อนที่จะนำไปทดลองใช้ในพื้นที่ระยะต่อไป

**แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ**

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : ความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบของรูปแบบฯ

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

วิรัช ประวันเตา

หัวหน้าโครงการวิจัย

### ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่อง ( ) และ เติมข้อมูลลงในช่องว่างที่กำหนด ตามความเป็นจริง

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ .....ปี
3. ตำแหน่ง
  - ( ) นายแพทย์เชี่ยวชาญ
  - ( ) นักวิชาการสาธารณสุข ระดับ.....
  - ( ) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ.....
  - ( ) พยาบาลวิชาชีพ ระดับ.....
  - ( ) อื่นๆ ระบุ.....
4. อายุราชการ.....ปี
5. วุฒิการศึกษาสูงสุด
  - ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - ( ) ปริญญาตรี
  - ( ) ปริญญาโท
  - ( ) ปริญญาเอก

### ตอนที่ 2 : ความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบรูปแบบฯ

**คำชี้แจง :** องค์ประกอบของรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด มี 7 องค์ประกอบ คือ (1) การนำองค์กร (2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (3) การมุ่งเน้นผู้รับบริการ (4) ระบบข้อมูล การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (5) การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และ (6) กระบวนการปฏิบัติงาน และ (7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

: โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องประเมินตามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความสอดคล้องเหมาะสมขององค์ประกอบต่างๆ กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามรูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัดโดยระดับความคิดเห็นมีความหมายดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง องค์ประกอบนั้นมีความสอดคล้องเหมาะสมมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง องค์ประกอบนั้นมีความสอดคล้องเหมาะสมมาก
- ระดับ 3 หมายถึง องค์ประกอบนั้นมีความสอดคล้องเหมาะสมปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง องค์ประกอบนั้นมีความสอดคล้องเหมาะสมน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง องค์ประกอบนั้นมีความสอดคล้องเหมาะสมน้อยที่สุด

องค์ประกอบ	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
	<b>หมวดที่ 1 : การนำองค์กร</b>				
(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการกำหนด เป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การควบคุมโรคของกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค ตลอดจนสภาพปัญหาของพื้นที่ และมีการสื่อสาร ถ่ายทอดเป้าประสงค์ดังกล่าวแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล (เพื่อให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ และนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้)					
(2) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมีการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ(Empowerment) ให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับจังหวัด,อำเภอ,ตำบล ที่กำกับดูแล หรือปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรค					
(3) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดส่งเสริมให้มีกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค เพื่อให้เกิดการบูรณาการทำงานและสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในหน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับตั้งแต่ ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล					
(4) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค และกำหนดให้มีระบบการติดตาม ประเมิน ทบทวนผลการดำเนินงาน และนำผลการประเมิน ทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ และนำไปปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น					
<b>หมวดที่ 2 : การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์</b>					
(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีแผนงานและแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคประจำปีและมีกระบวนการจัดทำแผนดังกล่าวที่ชัดเจน (ขั้นตอน/กิจกรรม/เวลา และระบุผู้รับผิดชอบ					
(2) ในการจัดทำแผนงานและแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดให้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม นำข้อมูลต่างๆทั้งภายในและภายนอก มาใช้ประกอบการจัดทำแผน ประกอบด้วย วัสดุทัศน พันธ์กิจ ยุทธศาสตร์การควบคุมโรคของกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค สภาพปัญหาของพื้นที่ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ และกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง					
(3) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดและผู้บริหารระดับจังหวัด อำเภอ มีการสื่อสารถ่ายทอดทำความเข้าใจในเรื่องแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปี ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล					
(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการถ่ายทอด ตัวชี้วัด และเป้าหมาย (ถ่ายตัวชี้วัดตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา) และเป้าหมายด้านการป้องกันควบคุมโรคสู่ กลุ่มงาน บุคลากร และหน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ อย่างเป็นระบบ					

องค์ประกอบ	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
(5) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจัดทำแผนงาน/โครงการในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล โดยระบุกิจกรรม ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น					
<b>หมวดที่ 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ</b>					
(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการดำเนินการกำหนด จำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการที่สำคัญ					
(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการหาความต้องการหรือเรียนรู้ความต้องการหรือความต้องการจำเป็นทางสุขภาพของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ตามประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันควบคุมโรค เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มที่สำคัญ					
(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการวัดทั้งความพึงพอใจและหาประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มตามประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค					
<b>หมวดที่ 4 : ระบบข้อมูล การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้</b>					
(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบฐานข้อมูลเฝ้าระวังทางระบาดวิทยาตามมาตรฐานที่กรมควบคุมโรคกำหนดและมีฐานข้อมูลสนับสนุนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย					
(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามคำรับรองด้านการป้องกันควบคุมโรค ที่ครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย					
(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ด้านการป้องกันควบคุมโรค ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างสะดวก และเหมาะสม					
(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) ที่ตั้งกักโรคและการบรรลุตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เช่น การกำหนดระบบการเตือนภัยแบบสัญญาณไฟจราจร การจัดตั้งห้องปฏิบัติการ ที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้น					
(5) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านการป้องกันควบคุมโรค					
(6) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจัดทำแผนการจัดการความรู้ด้านการป้องกันควบคุมโรค และนำแผนจัดการความรู้ดังกล่าว ไปปฏิบัติ					

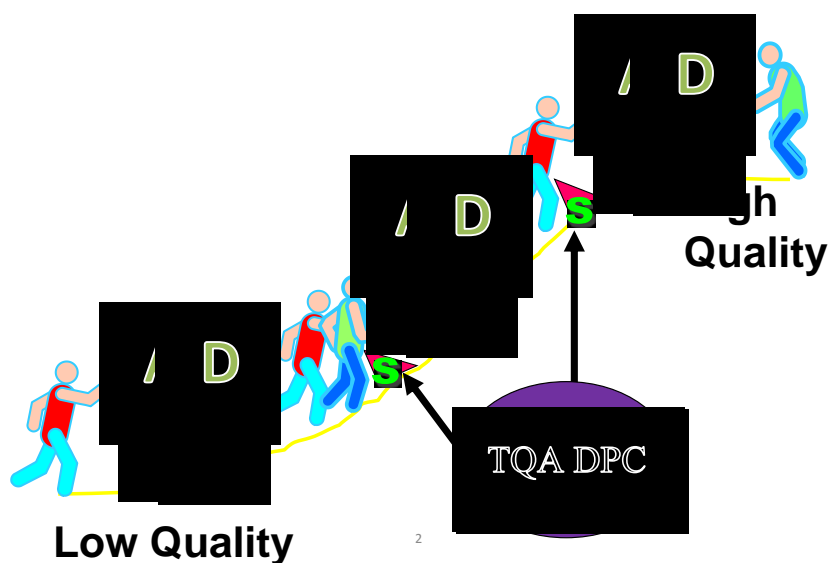
องค์ประกอบ	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
<b>หมวดที่ 5 : การพัฒนาทรัพยากรบุคคล</b>					
(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีแผนในการหาหรือกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจ ของบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งมีการปรับปรุงปัจจัย ดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจบุคลากรในการปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค และให้เกิดความผูกพันต่อหน่วยงาน					
(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอตำบล ที่มีประสิทธิผล และเป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น					
(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรและมีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอตำบล รวมทั้งมีการนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้					
(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรหรือการฝึกอบรมบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ และตำบล					
<b>หมวดที่ 6 : การพัฒนากระบวนการทำงาน</b>					
(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการคัดเลือกและกำหนดกระบวนการทำงานหลักที่สำคัญ เพื่อใช้ในการดำเนินงานที่ตอบสนองยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด					
(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระบุข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการหลักข้างต้น และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น					
(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) ของกระบวนการหลักที่สำคัญตามยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรค ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และมีการสื่อสาร ถ่ายทอดเพื่อนำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวไปปฏิบัติให้บรรลุผล (ข้อกำหนดที่สำคัญ)					
(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีวิธีการตรวจติดตามภายในเพื่อปรับปรุงกระบวนการและการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรค เพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น และป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน					

องค์ประกอบ	ระดับความ เหมาะสม				
	5	4	3	2	1
<b>หมวด 7 : ผลลัพธ์การดำเนินงาน</b>					
(1) มีข้อมูลแสดงการดำเนินงานเปรียบเทียบเป้าหมายที่ตั้งไว้ตามแผนหรือเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดที่ตั้งไว้					
(2) มีข้อมูลแสดงแนวโน้มผลการดำเนินงานตามข้อ (1) เปรียบเทียบย้อนหลัง อย่างน้อย 3 ปี					
(3) มีการเปรียบเทียบข้อมูลผลการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่นมีผลงานดีหรือเป็นเลิศ					
(4) ข้อมูลผลการดำเนินงานข้างต้น (1) เชื่อมโยงหรือเป็นผลงานที่เกิดจากการดำเนินงานตามหมวด (1) – หมวด (6)					





## เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ การบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรค ระดับจังหวัด



สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก  
กรมควบคุมโรค  
กระทรวงสาธารณสุข

## คำนำ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติการบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินและพัฒนายกระดับคุณภาพการบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัดให้เทียบเคียงได้ในระดับสากล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินและคัดเลือกจังหวัดสำหรับมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติการบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคในระดับจังหวัดประเทศไทย

เกณฑ์นี้จึงเป็นประโยชน์สำหรับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่ต้องการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคและมีนโยบายเป้าหมายที่ชัดเจนในการพัฒนาและมีความมุ่งมั่นในการนำไปใช้ในการประเมินตนเองและยกระดับคุณภาพการทำงานด้วยความเพียร เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงด้วยการพัฒนาตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติการบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัดนี้

เนื้อหาด้านในประกอบด้วย ความเป็นมา วัตถุประสงค์ ขอบเขตการพัฒนา นิยามศัพท์ เกณฑ์ และคำอธิบายรายละเอียดองค์ประกอบต่างๆ รวมทั้งเกณฑ์ในการคิดคะแนนการประเมินและโปรแกรมประมวลผลการประเมิน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือนี้เมื่อนำไปใช้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัดให้สามารถตอบโต้โรคและภัยสุขภาพได้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ทำให้มั่นใจได้ว่ามีความพร้อมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก  
กรมควบคุมโรค

- คำนำ	
- สารบัญ	
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมา.....	3
วัตถุประสงค์.....	3
ขอบเขต.....	3
นิยามศัพท์.....	4
<b>บทที่ 2 เกณฑ์รางวัล.....</b>	<b>8</b>
หมวด 1 การนำองค์กร.....	8
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์.....	8
หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ.....	9
หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ข้อมูล และการจัดการความรู้.....	9
หมวด 5 การมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรบุคคล.....	10
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ.....	11
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน.....	11
<b>บทที่ 3 รายละเอียดเกณฑ์.....</b>	<b>12</b>
หมวด 1 การนำองค์กร.....	12
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์.....	15
หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ.....	18
หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ข้อมูล และการจัดการความรู้.....	20
หมวด 5 การมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรบุคคล.....	23
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ.....	26
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน.....	28
ผลลัพธ์หมวด 1 การนำองค์กร.....	28
ผลลัพธ์หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์.....	30
ผลลัพธ์หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ.....	32
	หน้า
ผลลัพธ์หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ข้อมูล และการจัดการความรู้.....	33
ผลลัพธ์หมวด 5 การมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรบุคคล.....	36
ผลลัพธ์หมวด 6 การจัดการกระบวนการ.....	38
แนวทางการให้คะแนน.....	40

	131
เกณฑ์การให้คะแนนหมวดผลลัพธ์.....	42
บรรณานุกรม.....	44
ภาคผนวก.....	46
โปรแกรมประมวลผลการประเมินด้วยตนเอง.....	47
ตัวอย่างรายละเอียดตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์.....	55

## บทนำ

### ความเป็นมา

“ศตวรรษที่ 21” เป็นโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง เชื้อโรคร้ายได้พ่นพิษซึบพร้อม ๆ กับโรคอุบัติใหม่ได้แพร่กระจายไปทั่ว ไล่ล่าคร่าชีวิตมนุษย์อย่างรวดเร็ว ประเทศไทยตื่นตัวในเรื่องนี้มากมีการวางมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังไม่ให้เกิดเข้ามาในประเทศอย่างเต็มที่เนื่องจากพบผู้ป่วยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ Influenza, Avian Influenza ( H1N1, H7N9 ), Middle East Respiratory Syndrome Coronavirus (MERS-CoV), Hand Food and Mouth Disease (HFMD) และ Ebola Virus Disease เป็นต้น ดังนั้นในแต่ละพื้นที่จังหวัดต้องมีการจัดการควบคุมโรคติดต่ออย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับกลุ่มอาเซียนได้รวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และเนื่องจากประเทศไทยถูกกำหนดให้เป็นศูนย์กลางการบินและการท่องเที่ยวทำให้มีการเดินทาง การติดต่อสื่อสาร การเคลื่อนย้ายแรงงานมากขึ้น โรคติดต่อหลายโรคซึ่งเคยเป็นปัญหาในประเทศหนึ่ง อาจขยายวงกว้างขึ้นเป็นปัญหาโรคอุบัติใหม่อีกประเทศหนึ่งหรือเป็นโรคติดต่อระหว่างประเทศหรือเกิดการระบาดได้เช่น คอตีบ มาลาเรีย อูจจาระร่วง โรคเอดส์ โรคโปลิโอ โรคแอนแทรกซ์ โรคเท้าช้าง และโรคหัด นอกจากนี้แรงงานข้ามชาติเข้าไม่ถึงบริการด้านสาธารณสุข หากมีการแพร่ระบาดของโรคจะทำให้ยิ่งยากต่อการควบคุม ดังนั้นบุคลากรในองค์กรต้องมีความรู้ความสามารถมากขึ้นกว่าเดิม และมีวิธีการควบคุมโรคที่มีประสิทธิภาพจึงจะสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที มีความคล่องตัวสูงในการทำงาน

องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้กำหนดกรอบแนวคิดระบบสุขภาพโดยระบุผลลัพธ์ของระบบสุขภาพที่สำคัญคือ การเข้าถึง ความครอบคลุม คุณภาพ ความปลอดภัยและผลสัมฤทธิ์ นอกจากนี้จะทำให้ประชาชนมีสุขดีขึ้นแล้วยังต้องมีประสิทธิภาพ สร้างความเป็นธรรม ปกป้องคุ้มครอง ความเสี่ยงทั้งด้านสังคมและการเงิน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยระบบสุขภาพที่จะบรรลุถึงเป้าหมายเหล่านี้ได้จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐานอย่างน้อย 6 ประการ (six building blocks) ได้แก่ (1) การให้บริการ (2) บุคลากรด้านสุขภาพ (3) สารสนเทศ (4) ผลลัพธ์ทางการแพทย์เวชศาสตร์ และเทคโนโลยี (5) การเงิน และ (6) ภาวะการณนำและธรรมาภิบาล นอกจากนี้มีกรอบแนวคิดที่สอดคล้องกับเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูงที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศสหรัฐอเมริกา ภาคือเกณฑ์ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติประเทศไทยได้นำเกณฑ์ MBNQA มาปรับเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับพัฒนาองค์กรภาคเอกชนของไทยเป็นองค์กรสมรรถนะสูง รวมทั้งประเทศต่างๆ เช่น สิงคโปร์ ญี่ปุ่น แคนาดา ออสเตรเลีย สหภาพยุโรป ต่างได้นำมาเป็นเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้ในการประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

รวมทั้งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลได้นำเกณฑ์ดังกล่าวมาปรับใช้เป็นแนวทางในการประเมินรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ

สำหรับภาคราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและเพื่อให้บรรลุเจตนารมณ์ดังกล่าวคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานราชการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนายกระดับคุณภาพมาตรฐานของหน่วยงานภาครัฐเทียบเท่าสากล และเป็นไปตามวิสัยทัศน์ใหม่ของระบบราชการคือ “ระบบราชการไทยมุ่งเน้นพัฒนาการทำงานเพื่อประชาชน และรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติภายใต้หลักธรรมาภิบาล การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ยกระดับขีดสมรรถนะไปสู่ความเป็นเลิศ บูรณาการและเพิ่มประสิทธิภาพงานของภาครัฐ ประสานการทำงานกับทุกภาคส่วน สร้างความโปร่งใส ต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นที่น่าเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชน”

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2560 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 64 ก. วันที่ 14 มิถุนายน 2560 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดไว้ว่า “จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในเขตพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัดเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย การบริการสุขภาพมีคุณภาพ และกา รคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ส่งเสริมสนับสนุนประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัดให้เป็นไปตามนโยบายกระทรวงและพัฒนาระบบสารสนเทศ งานสุขศึกษาและการสื่อสารสาธารณสุขด้านสุขภาพในเขตพื้นที่จังหวัด ” ดังนั้นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจึงเป็นหน่วยงานที่มี ความสำคัญต่อการบริหารยุทธศาสตร์ป้องกันควบคุมโรคในพื้นที่ และจากการทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการแผนงาน /โครงการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่เป็นอยู่ในปัจจุบันพบว่ายังขาดรูปแบบการบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคที่เป็นระบบมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงเพื่อส่งผลให้การป้องกันควบคุมโรคมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ดังนั้นในการพัฒนาการบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัด ควรมีการ นำแนวคิดและโครงสร้างของเกณฑ์พัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคในระดับจังหวัด รวมทั้งสอดคล้องกับวิธีปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตอบสนองแผนพัฒนาระบบราชการที่มุ่งเน้นให้องค์กรสู่ความเป็นเลิศและในปีงบประมาณพ.ศ. 2557-2558 กรมควบคุมโรค โดยสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก ได้ศึกษาวิจัย รูปแบบแนวคิดการพัฒนาองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับจังหวัด ซึ่งรูปแบบแนวคิดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับเกณฑ์

คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัด จึงเห็นสมควรนำมาใช้เป็นเกณฑ์ประเมิน "รางวัลคุณภาพแห่งชาติด้านการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัด" ของประเทศไทยต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินและพัฒนายกระดับคุณภาพการบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัดให้เทียบเคียงได้ในระดับสากล
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินและคัดเลือกจังหวัดสำหรับมอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติการบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคในระดับจังหวัด

## ขอบเขตการพัฒนา

ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ(หมวด) ที่มีความเชื่อมโยงกันโดยแยกเป็นหมวดกระบวนการทำงาน(หมวด 1- 6) และ หมวดผลลัพธ์(หมวด 7) ดังนี้

หมวด 1 : การนำองค์กร (Leadership)

หมวด 2 : การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning)

หมวด 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ (Customer Focus)

หมวด 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement Analysis and Knowledge Management)

หมวด 5 : การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resource Focus)

หมวด 6 : การจัดการกระบวนการ (Process Management)

หมวด 7 : ผลลัพธ์การดำเนินงาน (Result)

## นิยามศัพท์

- รางวัลคุณภาพแห่งชาติในการบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัด หมายถึง รางวัลอันทรงเกียรติและมีคุณค่าสูงเทียบเคียงได้กับรางวัลระดับชาติอื่นๆ มีไว้สำหรับมอบเป็นเกียรติและให้กำลังใจแก่ผู้บริหารระดับจังหวัดที่มีผลการประเมิน และพัฒนาระบบบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคได้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมควบคุมโรคกำหนด

- การบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคหมายถึง กระบวนการ/แนวทาง หรือวิธีการทำงานที่มุ่งสู่วัตถุประสงค์ที่กำหนด และผลลัพธ์การดำเนินการที่ได้จากการดำเนินกระบวนการหรือวิธีการตามที่ได้ปฏิบัติ

- กระบวนการ/แนวทาง หรือวิธีการทำงานหมายถึงการปฏิบัติงานหรือการทำงานที่จังหวัดดำเนินการและ ปรับปรุง เพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ในเกณฑ์ ประกอบด้วย แนวทาง (Approach) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment) การเรียนรู้ (Learning) และการบูรณาการ (Integration)

- แนวทาง (Approach - A) หมายถึง

- วิธีการที่ใช้ปฏิบัติเพื่อให้การทำงานป้องกันควบคุมโรคบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย
- ความเหมาะสม ความเป็นไปได้วิธีการที่ใช้ให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย
- ความมีประสิทธิภาพ หรือผลสำเร็จของการปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรค
- วิธีการที่ใช้ปฏิบัติอยู่บนพื้นฐานของข้อมูล สารสนเทศที่เชื่อถือได้
- การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment - D) หมายถึง
  - ความครอบคลุมและทั่วทั้งจังหวัดในการนำไปปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรค
  - การใช้แนวทางอย่างสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา (Consistent)
  - การใช้ปฏิบัติในทุกหน่วยงานย่อยที่ควรใช้
- การเรียนรู้ (Learning - L) หมายถึง ความรู้หรือทักษะใหม่ที่ได้รับจากการประเมิน ทบทวน การศึกษาประสบการณ์ จากการพัฒนารวมถึง
  - การปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น โดยใช้วงจรการประเมิน (Check) และการปรับปรุง (Act)
  - การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของวิธีทำงานโดยใช้นวัตกรรม
  - การแบ่งปันความรู้จากการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นให้แก่อำเภอ/หน่วยงานอื่นๆ
- การบูรณาการ (Integration - I) หมายถึง
  - วิธีการทำงานที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายการป้องกันควบคุมโรคของจังหวัด
  - การใช้ตัวชี้วัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุง ที่ช่วยเสริมการทำงานเพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของจังหวัด
  - แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติ มีความสอดคล้องกลมกลืนกันทุกกระบวนการปฏิบัติและทุกหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรค
- ผลลัพธ์การดำเนินงาน หมายถึง ผลของการบรรลุตัวชี้วัดหรือบรรลุข้อกำหนดใน 4 ประการ ได้แก่
  - ผลการดำเนินการในรอบปีปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย(Level : Le)
  - อัตราการเปลี่ยนแปลง (เช่น ความลาดชันของแนวโน้มของผลการดำเนินการ) เมื่อเทียบกับช่วงระยะเวลา/ปีที่ผ่านมาอย่างน้อย 3 ช่วงระยะเวลา/ปี (Trend : T)
  - ผลการดำเนินการของอำเภอเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของอำเภออื่นที่มีผลงานที่ดีหรือ เป็นเลิศ และ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม(Comparison : C)
  - การเชื่อมโยงของตัวชี้วัดผลต่างๆ ระหว่างผลการดำเนินการกับกระบวนการ /แนวทาง/วิธีการทำงานหรือแผนปฏิบัติการ(Linkage : Li)



- ผู้บริหารของสำนักงานสาธารณสุข สุขจังหวัดหมายถึงคณะผู้บริหารประกอบด้วย นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด และหัวหน้ากลุ่ม
- เป้าประสงค์การควบคุมโรค (Goals) หมายถึงจุดหมายปลายทางที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องการให้บรรลุในการป้องกันควบคุมโรค และมีความ ชัดเจนเป็น รูปธรรมทั้งใน เชิงปริมาณและคุณภาพ โดยประกอบด้วย ตัวชี้วัด (Indicators) และค่าเป้าหมาย (Targets)
  - ตัวชี้วัดที่สำคัญ หมายถึงตัวชี้วัดผลสำเร็จของกิจกรรม กระบวนการ ขั้นตอน ซึ่งเมื่อ ดำเนินการแล้วจะ ส่งผลทำให้ผลลัพธ์การดำเนินงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายหรือ เป้าประสงค์ที่ตั้งไว้
  - แผนยุทธศาสตร์หมายถึงแผนการดำเนินงานที่ใช้เป็นแนวทางหลักในการนำไปปฏิบัติแล้ว นำไปสู่การบรรลุเป้าประสงค์ของจังหวัด
  - แผนปฏิบัติการ (Action Plans) หมายถึงแผนปฏิบัติงานระยะสั้น 1 ปี หรือ แผนปฏิบัติงาน ประจำปีที่มีรายละเอียดประ กอบด้วย กิจกรรม เป้าหมาย ระยะเวลาดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ และ งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน โดยเป็น การปฏิบัติการที่เฉพาะเจาะจงเพื่อตอบสนอง เป้าประสงค์ หรือเพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ตั้งไว้
  - ถ่ายตัวชี้วัดและเป้าหมาย (Cascade) หมายถึงการกระจาย หรือ ถ่ายตัวชี้วัดและเป้าหมาย การป้องกัน ควบคุมโรค ให้มีผู้รับผิดชอบตามลำดับชั้นอย่างเป็นระบบเชื่อมโยงกันจาก นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดไปสู่รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด หรือหัวหน้ากลุ่มควบคุมโรค และสาธารณสุขอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้รั บผิดชอบงานควบคุมโรคอื่นๆ ของกลุ่มควบคุมโรค
  - การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง การจำแนก แยกแยะ จัดหมวดหมู่ ดูความสัมพันธ์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อมูล เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ มักเกี่ยวข้องกับการหาความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล
  - ตัวชี้วัด (Measure) หมายถึง ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นตัวเลขที่บอกจำนวนปัจจัยนำเข้า ผลผลิต และผลการดำเนินการของกระบวนการ ผลผลิต บริการ และผลการดำเนินการของส่วน ราชการ ตัวชี้วัดอาจได้ จากการวัดแต่ละครั้ง หรือแบบหลายตัวประกอบกัน
  - ผลการดำเนินการ (Performance) หมายถึง ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ที่ ได้จากกระบวนการ ผลผลิตและบริการ ซึ่งทำให้สามารถประเมินและเปรียบเทียบกับเป้าประสงค์ มาตรฐาน ผลลัพธ์ที่ผ่านมา และองค์กรอื่นๆ ผลการดำเนินการอาจแสดงในรูปแบบการเงินและไม่ใช้การเงิน
  - ผู้รับบริการหมายถึงผู้รับบริการจากให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพื่อการบรรลุ เป้าประสงค์ป้องกันควบคุมโรค เช่น รับบริการฝึกอบรม การนิเทศงาน การประเมิน เป็นต้น
  - ฐานข้อมูลหมายถึงข้อมูลจำนวนหนึ่งที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและถูกนำไปจัดระเบียบโดย อาศัยหลักเกณฑ์ วิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ข้อมูลแต่ละชั้นเชื่อมสัมพันธ์ เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ในแฟ้ม(File) เอกสารแล้วแต่กรณี

- ความครอบคลุมของข้อมูลหมายถึงทั่วถึง ครอบคลุมของข้อมูลเกี่ยวกับโรคหรือเรื่องที่สำคัญ ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย ครอบคลุมหน่วยงาน ครอบคลุมพื้นที่เขตรับผิดชอบ เป็นต้น
- ความถูกต้องของข้อมูลหมายถึงระบบการดูแล ตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการจัดเก็บ และภายหลังจัดเก็บ โดยจัดให้มีการตรวจสอบถ่วงดุลระหว่างหน่วยงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกัน
- ความทันสมัยของข้อมูลหมายถึงการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และพร้อมนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ
- คำรับรองการป้องกันควบคุมโรคหมายถึงบันทึกข้อตกลงตัวชี้วัดและเป้าหมายการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคประจำปีระหว่างนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกับรองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด หรือหัวหน้ากลุ่มควบคุมโรค ตลอดจนหัวหน้ากลุ่มอื่นที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันควบคุมโรค
- ระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) หมายถึงกระบวนการค้นพบ การเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว และมีการกำหนดสัญลักษณ์ของระดับการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกันเพื่อให้ ง่ายต่อการสื่อสารและการทำความเข้าใจ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามา สนับสนุน
- ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System : EIS) หมายถึงระบบการรวบรวม จัดเก็บและนำเสนอข้อมูลที่ได้จากระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) และกำหนดเป็นช่องทางเฉพาะเสนอผู้บริหารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้รับทราบการ เปลี่ยนแปลงและสั่งการ
- ระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลหมายถึงการดำเนินการจัดทำแผนและรักษาความมั่นคง ปลอดภัยเพื่อกำจัด ป้องกัน หรือลดการเกิดความเสียหายในรูปแบบต่างๆ ของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ เช่น การสำรองข้อมูล การกู้คืนข้อมูล ระบบ Anti-virus ระบบไฟฟ้าสำรอง ระบบกำหนดสิทธิผู้ใช้งาน เป็นต้น
- การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้
  1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)
  2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)
  3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ(Knowledge Organization)
  4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)
  5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)
  6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)
  7. การเรียนรู้ (Learning)
- ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ความพึงพอใจของบุคลากร หมายถึง ปัจจัยที่สร้างบรรยากาศการทำงาน(Hygiene factors)เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน สามารถป้องกันความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อร่วมงาน สุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน อุปกรณ์ ปฏิบัติงาน การฝึกอบรม สวัสดิการ การติดต่อสื่อสาร ความมั่นคงในงานและความเท่าเทียมกัน และ หมายถึงปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่

นำไปสู่ความพึงพอใจใน การทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ลักษณะ ณะของงาน การยกย่อง ชมเชย การยอมรับ การ กระจายอำนาจการตัดสินใจ ความ ก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็น ต้น

- กระบวนการหลักหมายถึงกระบวนการปฏิบัติงานในการป้องกันควบคุมโรค เช่น กระบวนการเฝ้าระวัง สอบสวน ป้องกัน ควบคุม ตอบโต้ โรคและภัยสุขภาพ
- กระบวนการสนับสนุนมา ยถึงกระบวนการปฏิบัติงานที่ช่วยให้การปฏิบัติงานป้องกัน ควบคุมโรค(กระบวนการหลัก) ดำเนินไปด้วยดีและบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมาย เช่น กระบวนการ วางแผน การบริหารงานทั่วไป การพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

## 2

## เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ การบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัด

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติการบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัด ประกอบด้วย 7 หมวด จำนวน 30 องค์กรประกอบย่อย ดังนี้

### หมวด 1 : การนำองค์กร (Leadership)

(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการกำหนด เป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคไว้อย่างชัดเจน และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การควบคุมโรคของกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค ตลอดจนจนสภาพปัญหาของพื้นที่ รวมทั้งมีการสื่อสาร ถ่ายทอดเป้าประสงค์ดังกล่าวสู่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล เพื่อรับรู้ เข้าใจและนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

(2) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมีการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับจังหวัด,อำเภอ,ตำบล ที่กำกับดูแล หรือปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรค

(3) ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดส่งเสริมให้มีกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค เพื่อให้เกิดการบูรณาการทำงานและสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในหน่วยงานสาธารณสุข เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคได้ตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

(4) ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ และกำหนดให้มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ สำหรับใช้ในการทบทวนผลการปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคและนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น

### หมวด 2 : การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)

(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการดำเนินการป้องกันควบคุมโรค (ขั้นตอน/กิจกรรม/เวลา และระบุผู้รับผิดชอบ ) และแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคประจำปี ที่มุ่งเน้นผลักดันให้บรรลุตามเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรค ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

(2) แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการนำข้อมูลต่างๆ มาใช้ประกอบการจัดทำแผน ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์การควบคุมโรคของกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค สภาพปัญหาของพื้นที่ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ และกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

(3) ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการสื่อสารถ่ายทอดทำความเข้าใจในเรื่องแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปี ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ เข้าใจ สามารถนำแผนไปปฏิบัติและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้ง

(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการถ่ายตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านการป้องกันควบคุมโรคสู่ระดับ กลุ่มงาน บุคลากร และหน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ อย่างเป็นระบบ

(5) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จัดทำแผนงาน /โครงการในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล โดยระบุกิจกรรม ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

### หมวด 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ (Customer Focus)

(1) สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดมีการดำเนินการกำหนด จำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการที่สำคัญ ได้อย่างครบถ้วน

(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีวิธีการหาความต้องการ รับทราบหรือเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ตามประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคเพื่อตอบสนองความต้องการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มที่สำคัญ

(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการวัดทั้งความพึงพอใจและหาประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มตามประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการหรือการปฏิบัติงาน

### หมวด 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement Analysis and Knowledge Management)

(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีวิธีการเลือก รวบรวม วิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลเพื่อระวางทางระบาดวิทยาตามแนวทางที่กรมควบคุมโรคกำหนดและฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคโดยวิธีเลือกรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำฐานข้อมูลนั้นมีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย เพื่อใช้สนับสนุนการจัดทำแผนและดำเนินการตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค และฐานข้อมูลผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำรับรองการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ที่ครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย

(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ในการป้องกันควบคุมโรค ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างสะดวก และเหมาะสม

(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบการติดตาม เต้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) จากโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพและการบรรลุตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เช่น การกำหนด

ระบบการเตือนภัยแบบสัญญาณไฟจราจร การจัดตั้งห้องปฏิบัติการ ที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้นเพื่อรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

(5) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านการป้องกันควบคุมโรค

(6) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจัดทำแผนการจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค และนำแผนจัดการความรู้ดังกล่าวไปปฏิบัติ

#### หมวด 5 : การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resource Focus)

(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการหาหรือสำรวจ เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกและความพึงพอใจ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งมีการพัฒนาปรับปรุงปัจจัย เพื่อสร้างแรงจูงใจบุคลากรในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร

(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอตำบล ที่มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทราบ เพื่อ ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรและมีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอตำบล รวมทั้งมีการนำแผนพัฒนาบุคลากรไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบประเมินประสิทธิภาพของการพัฒนาบุคลากรหรือการฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล

#### หมวด 6 : การจัดการกระบวนการ (Process Management)

(1) สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดมีการคัดเลือกและกำหนดกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน ที่สำคัญ เพื่อใช้ในการดำเนินงานที่ตอบสนองยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ในการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ระบุข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการหลักด้านการป้องกันควบคุมโรคและกระบวนการสนับสนุน และ ข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน ป้องกันควบคุมโรค หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น

(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) ของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ที่สำคัญตามยุทธศาสตร์เพื่อการบรรลุเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรค และมีการสื่อสาร ถ่ายทอดเพื่อนำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวไปปฏิบัติให้บรรลุผล สอดรับกับข้อกำหนดที่สำคัญ

(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีวิธีการตรวจติดตามภายใน องค์กร(Internal Audit) เพื่อปรับปรุงกระบวนการ /ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรค หรือเพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น และช่วยป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน

#### หมวด 7 : ผลลัพธ์การดำเนินงาน (Results)

(1) ระดับผลสำเร็จ (Level : Le) หมายถึงระดับของผลงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

(2)แนวโน้มผลการดำเนินงาน (Trend : T) หมายถึงลักษณะระดับผลงานแต่ละปีในแต่ละช่วงเวลา ที่ผ่านมา(อย่างน้อย 3 ปี)

(3) ระดับผลสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับ (Comparison : C) กับคู่เทียบจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอื่นที่เป็นคู่เทียบ

(4) ผลสำเร็จตามตัวชี้วัดต้องเชื่อมโยง (Linkage : Li) กับการทำงานในหมวดกระบวนการ

## 3

## คำอธิบายรายละเอียด เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ การบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคระดับอำเภอ

### หมวด 1 : การนำองค์กร (Leadership)

ในหมวดการนำองค์กรเป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีวิธีดำเนินการอย่างไรในการกำหนด เป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรค การสื่อสาร ถ่ายทอด เป้าประสงค์ไปสู่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ รวมทั้งการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่ผู้บริหารระดับรองลงมา หัวหน้ากลุ่มและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน การส่งเสริมจัดกิจกรรม การเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคเพื่อให้เกิดการบูรณาการทำงานและสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในองค์กร รวมทั้งต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดที่มีความสำคัญ การกำหนดให้มี ระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ

**ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดประเมินในเรื่องดังต่อไปนี้**

(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการกำหนด เป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคไว้อย่างชัดเจน และมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การควบคุมโรคของกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรคตลอดจนสภาพปัญหาของพื้นที่ รวมทั้งมีการสื่อสาร ถ่ายทอดเป้าประสงค์ดังกล่าวสู่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล เพื่อรับรู้ เข้าใจและนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

#### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีแนวทางหรือ วิธีการหรือขั้นตอนในการกำหนด เป้าประสงค์ (ตัวชี้วัด+เป้าหมาย) และเป้าประสงค์ที่กำหนดขึ้นมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของกระทรวงสาธารณสุข และของกรมควบคุมโรค ตลอดจนสอดคล้องกับสภาพปัญหาโรคและภัยสุขภาพภายในจังหวัด โดยสามารถอธิบายกระบวนการจัดทำ เป้าประสงค์ดังกล่าวด้วยแผนภาพ(Flow Chart)
- เมื่อมีการกำหนดเป้าประสงค์ขึ้นแล้ว ผู้บริหารต้องมีการสื่อสารสองทางและถ่ายทอดรายละเอียดเป้าประสงค์ไปสู่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล



โดยในการสื่อสาร ถ่ายทอดข้างต้นต้องมีการกำหนดหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการอย่างชัดเจน

- ในการดำเนินการสื่อสาร ถ่ายทอดนั้นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการดำเนินการประเมินเพื่อว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับมีการรับรู้และมีความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าประสงค์ของส่วนราชการอย่างน้อยเพียงใดทั้งนี้เพื่อมั่นใจได้ว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการทบทวน /ประเมิน (1) วิธีการดำเนินการกำหนดเป้าประสงค์ (2) วิธีการสื่อสาร ถ่ายทอด เป้าประสงค์ ตลอดจนต้องแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงวิธีการกำหนด/เป้าประสงค์ขององค์กร /วิธีการ/ ช่องทางในการสื่อสารให้ดีขึ้นกว่าเดิม

(2) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมีการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับจังหวัด,อำเภอ,ตำบล ที่กำกับดูแล หรือปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรค

### คำอธิบาย

- การเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ นั้นต้องทำเป็นคำสั่ง หรือวิธีปฏิบัติหรือแนวทางในการมอบอำนาจการตัดสินใจไปสู่ผู้บริหารและบุคลากรระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับจังหวัด ,อำเภอ,ตำบล ที่กำกับดูแล หรือปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรคในพื้นที่

- เมื่อมีการดำเนินการมอบหมายให้อำนาจในการตัดสินใจแล้ว ต้องมีการสื่อสารและถ่ายทอดสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติพร้อมทั้งสามารถยกตัวอย่างเรื่องที่รับมอบหมายอำนาจหน้าที่เพื่อการป้องกันควบคุมโรค

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการประเมิน/ทบทวนการมอบอำนาจการตัดสินใจที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ทั้งนี้เพื่อให้มีความมั่นใจได้ว่าการมอบอำนาจดังกล่าวเพียงพอ เหมาะสมกับสถานการณ์หรือไม่ หากไม่เหมาะสมสอดคล้องแล้วจะมีการดำเนินการอย่างไร

- การมอบอำนาจไปสู่บุคลากรข้างต้นต้องไม่ขัดต่อกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและต้องเป็นไปตามตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2550

(3) ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดส่งเสริมให้มีกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค เพื่อให้เกิดการบูรณาการทำงานและสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในหน่วยงานสาธารณสุข เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคได้ตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสามารถอธิบายวิธีการที่ผู้บริหารส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แก่บุคลากรทุกระดับภายในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและบุคลากรที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการบูรณาการทำงานและสร้างความผูกพัน ความร่วมมือ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้อุบลลากรสามารถปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการสื่อสาร ถ่ายทอดวิธีการข้างต้นสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติ และดำเนินการปฏิบัติตามแนวทางหรือกิจกรรมที่กำหนดไว้และสามารถยกตัวอย่างกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีการดำเนินการไปแล้วได้

- หลังจากที่ได้ดำเนินการส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แก่บุคลากรทุกระดับแล้ว ต้องมีการประเมิน / ทบทวนแนวทาง / วิธีการในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ดังกล่าว เพื่อนำไปสู่การแก้ไข ปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป

- ต้องสามารถยกตัวอย่างการแก้ไข ปรับปรุงตามที่ เสนอแนะ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการ และสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในองค์กร รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้อุบลลากรสามารถปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคได้บรรลุตามเป้าประสงค์ของส่วนราชการ

(4) ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ และกำหนดให้มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ สำหรับใช้ในการทบทวนผลการปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคและนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น

### คำอธิบาย

-สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องสามารถแสดง

(1) ตัวชี้วัดที่สำคัญและแผนภาพ (Flow Chart) กระบวนการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญได้รวมทั้งวิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามประเมินผล สำหรับตัวชี้วัดที่สำคัญที่กำหนดขึ้นนั้น ต้องประกอบด้วย 1) ตัวชี้วัดในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของจังหวัด 2) ตัวชี้วัดในการบรรลุพันธกิจป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และ 3) ตัวชี้วัดของแผนงาน/โครงการด้านป้องกันควบคุมโรคของจังหวัด

(2) รายละเอียดวิธีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) แนวทาง / กิจกรรม / ขั้นตอนในการติดตามประเมินผล 2) กรอบระยะเวลา 3) ผู้รับผิดชอบในการติดตามประเมินผล 4) ตัวชี้วัดที่สำคัญ

(3) วิธีการนำผลการทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการสื่อสาร ถ่ายทอดวิธีการข้างต้นสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติ และดำเนินการติดตามประเมินผลตามตัวชี้วัดที่สำคัญด้านป้องกันควบคุมโรคตามวิธีการที่ได้กำหนดขึ้น

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการประเมินบทบาทของการติดตามประเมินผลและมีการจัด ลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดที่สำคัญที่ได้จากการทบทวนเพื่อที่จะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น

## หมวด 2 : การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)

ในหมวดของการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์เป็นการตรวจประเมินวิธีการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การกำหนดยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด รวมทั้งการถ่ายทอดเป้าประสงค์ แผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคที่ได้จัดทำไว้ การนำไปปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้า

### ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดประเมินในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการดำเนินการป้องกันควบคุมโรค (ขั้นตอน/กิจกรรม/เวลา และระบุผู้รับผิดชอบ) และแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคประจำปี ที่มุ่งเน้นผลักดันให้บรรลุตามเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องแสดงขั้นตอน / แผนภาพ (Flowchart) ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี ในการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดได้อย่างชัดเจน โดยระบุ กรอบเวลา ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องดำเนินการสื่อสาร ถ่ายทอดกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีในการป้องกันควบคุมโรคสู่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ โดยมีผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดกระบวนการ ดังกล่าว
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องดำเนินการประเมิน / ทบทวน แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีในการป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งวิธีการจัดทำแผนดังกล่าวเพื่อพัฒนาแผนและวิธีการจัดทำแผนให้ดีขึ้น
- ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์หลักที่กำหนดในแผนฯ ต้องมีความสอดคล้องกับ พันธกิจ/เป้าประสงค์ และยุทธศาสตร์ ของกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค และของจังหวัด

(2) ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการนำข้อมูลต่างๆ มาใช้ประกอบการจัดทำแผน ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์การควบคุมโรคของกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค สภาพปัญหาของพื้นที่ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ และกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องสามารถแสดงวิธีการ /ขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล แต่ประเภทข้อมูลที่ใช้อย่างชัดเจนเพื่อนำมาประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งต้องแสดงวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ในแต่ละประเภทข้อมูลแต่ละประเภท มาใช้ประกอบการจัดทำแผนได้อย่างชัดเจน

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการสื่อสาร ถ่ายทอดวิธีการข้างต้นสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติ และมีการนำข้อมูลแต่ละประเภทตามวิธีการ/ขั้นตอนที่กำหนดมาใช้ประกอบการจัดทำแผนฯ ดังนี้

(1) วิสัยทัศน์และพันธกิจเป้าประสงค์การควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

(2) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ความเสี่ยงในด้านการเงิน สังคม และจริยธรรม

(4) กฎหมาย ระเบียบ โครงสร้างการบริหารงาน

(5) ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรรวมทั้งสามารถแสดงให้เห็นว่าข้อมูลแต่ละประเภทที่ใช้ประกอบการวางแผน เป็นข้อมูลปัจจุบัน มีความเหมาะสมกับชนิด ประเภทของข้อมูล

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องดำเนินการประเมิน ทบทวน ปรับปรุงข้อมูล หรือ วิธีการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ประกอบการวางแผนป้องกันควบคุมโรคให้มีความเหมาะสม

- ข้อมูลที่นำมาใช้ประกอบ การวางแผนต้องมีความเป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

(3) ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการสื่อสารถ่ายทอดทำความเข้าใจในเรื่องแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปี ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ เข้าใจ สามารถนำไปปฏิบัติและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้ง

### คำอธิบาย

- นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดและผู้บริหารระดับจังหวัดต้องกำหนดวิธีการหรือช่องทางที่ผู้บริหารใช้ในการสื่อสาร ถ่ายทอดและสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคให้กับบุคลากร ทุกระดับตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล

- มีการดำเนินการสื่อสาร ถ่ายทอดตามวิธีการหรือช่องทางที่กำหนดเพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผนป้องกันควบคุมโรค โดยข้อมูลที่สื่อสาร ถ่ายทอดต้องครอบคลุมประเด็น

(1) แผนปฏิบัติงาน (2) วัตถุประสงค์ของแต่ละแผนปฏิบัติ (3) บทบาทหน้าที่ของบุคลากรเพื่อการบรรลุเป้าหมายตามแผน

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการประเมิน ทบทวนวิธีการและผลการดำเนินงาน สื่อสาร ถ่ายทอดแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคข้างต้น รวมทั้งสามารถยกตัวอย่างการปรับปรุงวิธีการ/ผลการดำเนินการสื่อสาร ถ่ายทอดแผน เพื่อให้การดำเนินงานดีขึ้น

(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านการป้องกันควบคุมโรคสู่ระดับ กลุ่มงาน บุคลากร และหน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ อย่างเป็นระบบ

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องแสดงวิธีการถ่ายหรือ อกระจายตัวชี้วัดและเป้าหมายการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคตามลำดับชั้นบังคับบัญชา จากนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดหัวหน้ากลุ่มงาน และจากหัวหน้ากลุ่มงานสู่ระดับบุคคล รวมทั้งจากนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสู่ระดับอำเภอ
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการสื่อสาร ถ่ายทอดวิ ธีการข้างต้นสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติ และแสดงผลการดำเนินการถ่ายหรือกระจายตัวชี้วัดและเป้าหมายการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค สู่ระดับกลุ่มงาน บุคคล และ อำเภอ ตามวิธีการข้างต้น
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการทบทวนวิธีการและผลการดำเนินงานถ่ายหรือ กระจายตัวชี้วัดแล ะเป้าหมายการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคตามลำดับชั้นบังคับบัญชา รวมทั้งสามารถแสดงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงวิธีการและผลการดำเนินการถ่ายตัวชี้วัด และเป้าหมาย
- ข้อมูลตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ได้ถ่ายหรือกระจาย เป็นตัวชี้วัดและเป้าหมายที่นำมาจาก เป้าประสงค์ ในแผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

(5) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจัดทำแผนงาน /โครงการในการติดตามผลการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล โดยระบุ กิจกรรม ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องจัดทำแผนงาน /โครงการเพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรค เพื่อเร่งรัดให้งานบรรลุเป้าหมาย โดยแผนงาน /โครงการที่จัดทำอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดประกอบด้วย (1) กิจกรรม ระยะเวลาดำเนินการใน แต่ละกิจกรรม (2) ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ /กิจกรรม (3) การจัดสรรงบประมาณ และ ทรัพยากรสนับสนุนการดำเนินงาน
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องสื่อสาร ถ่ายทอดแผนงาน โครงการข้างต้นสู่บุคลากรผู้ ปฏิบัติและดำเนินการตามแผนงาน /โครงการ ที่ใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานที่จัดทำขึ้น โดย แสดงข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานติดตามได้
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องดำเนินการประเมิน /ทบทวนวิธีการที่ใช้ในการติดตาม ผลรวมทั้งผลสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานโครงการที่ใช้ในการติดตามการดำเนินงาน
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องสามารถแสดงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงที่ได้จากการ ดำเนินการประเมิน/ทบทวนข้างต้น

### หมวด 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ (Customer Focus)

ในหมวดการมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นการตรวจประเมินว่าสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการ ความต้องการและความนิยมชมชอบของผู้รับ บริการอย่างไร รวมถึง

ดำเนินการอย่างไรในการหาความต้องการ ความพึงพอใจ การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

### ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดประเมินในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการดำเนินการกำหนด จำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการที่สำคัญ ได้อย่างครบถ้วน

#### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีวิธีการดำเนินการ กำหนดกลุ่ม จำแนก ผู้รับบริการตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องสื่อสาร ถ่ายทอดวิธีการข้างต้นสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติและดำเนินการ กำหนดกลุ่ม จำแนก ผู้รับบริการตามวิธีการที่กำหนดไว้โดยดำเนินการกำหนด / จำแนกกลุ่มได้อย่างครบถ้วนตามประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องดำเนินการประเมิน ทบทวน กลุ่มผู้รับบริการที่ได้จำแนกไว้ และประเมิน ทบทวน วิธีการกำหนด จำแนก กลุ่มผู้รับบริการตามประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการกำหนด จำแนก กลุ่มผู้รับบริการตามประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ที่ได้จากการประเมิน ทบทวน

(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีวิธีการหาความต้องการ รับทราบหรือเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ตามประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคเพื่อตอบสนองความต้องการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มที่สำคัญ

#### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีวิธีการสำรวจหาความต้องการ /รับทราบ/เรียนรู้ความต้องการผู้รับบริการแต่ละกลุ่มตามแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมี การสื่อสาร ถ่ายทอดวิธีการข้างต้นสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติและดำเนินการ หาข้อมูลเพื่อรับทราบและเรียนรู้ความต้องการผู้รับบริการแต่ละกลุ่มตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องดำเนินการประเมิน ทบทวน กลุ่มผู้รับบริการ/วิธีการหาข้อมูลความต้องการและวิธีการเรียนรู้ความต้องการผู้รับบริการตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาวิธีการหาความต้องการ / เรียนรู้ความต้องการผู้รับบริการตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อปรับปรุงแก้ไขวิธีการให้ดีขึ้น

(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการวัดทั้งความพึงพอใจและหาประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มตามประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการหรือการปฏิบัติงาน

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องแสดงวิธีการวัดหรือหาความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ตามแต่ละยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

รวมทั้งต้องมีวิธีการหาประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและนิยมชมชอบการให้บริการมากขึ้น

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องสื่อสาร ถ่ายทอดวิธีการข้างต้นสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติและดำเนินการวัดหรือหาความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยสามารถแสดงข้อมูลความพึงพอใจแต่ละกลุ่มรวมทั้งแสดงประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มตามแต่ละยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร่วมด้วยได้

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการดำเนินการประเมินหรือ ทบทวนวิธีการวัดหรือหาความพึงพอใจและประเด็นที่ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการนำข้อมูลผลการประเมินหรือทบทวนไปปรับปรุงวิธีการวัดหรือหาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเพื่อให้ผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม มีความพึงพอใจมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

### หมวด 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement Analysis and Knowledge Management)

ในหมวดการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้เป็นการตรวจประเมินว่า สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดมีวิธีการอย่างไรในการดำเนินการเกี่ยวกับการวัด การวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ เริ่มตั้งแต่การเลือก การรวบรวม การวิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการป้องกันควบคุมโรคในทุกหมวด

ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดประเมินในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีวิธีการเลือก รวบรวม วิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูล เพื่าระวังทางระบาดวิทยาตามแนวทางที่กรมควบคุมโรคกำหนดและฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคโดยวิธีเลือกรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำฐานข้อมูลนั้น ต้องมีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย เพื่อใช้สนับสนุนการจัดทำแผนและดำเนินการตาม ยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องแสดงให้เห็นได้ว่ามีวิธีการเลือก รวบรวมและ วิเคราะห์ ข้อมูลสารสนเทศในการเฝ้าระวังทางระบาดวิทยาและข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ การป้องกันควบคุมโรคเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับสนับสนุนการจัดทำแผนและดำเนินการตาม ยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการสื่อสาร ถ่ายทอดวิธีการข้างต้นสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติ และดำเนินการการเลือก รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศตามวิธีการที่กำหนดข้างต้น และสามารถแสดงฐานข้อมูลสารสนเทศในการเฝ้าระวังทางระบาดวิทยาในปีปัจจุบันและย้อนหลังอย่าง น้อย 5 ปีและฐานข้อมูลสนับสนุนยุทธ ศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัด ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการดำเนินการทบทวน ปรับปรุง วิธีการเลือก รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและฐานข้อมูลเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา ฐานข้อมูล สนับสนุนยุทธศาสตร์ป้องกันควบคุมโรค ให้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย อยู่เสมอ

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องสามารถแสดงได้ว่าการนำข้อมูลจากฐานข้อมูลเฝ้าระวัง ทางระบาดวิทยาและฐานข้อมูลสนับสนุนยุทธศาสตร์ป้องกันควบคุมโรคไปใช้สนับสนุนการดำเนินงาน ป้องกันควบคุมโรคตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์และจัดทำ ฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรค และ ฐานข้อมูลผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำรับรองการป้องกันควบคุมโรคของสำนั ก ษาสาธารณสุขจังหวัด ที่ครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องแสดงให้เห็นถึงวิธีการเลือก และรวบรวม ตลอดจน วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำฐานข้อมูลผลการดำเนินงานแต่ละปี โดยเป็นข้อมูลผลการดำเนินงานตาม แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งต้องมีฐานข้อมูลผลการดำเนินงาน ของตัวชี้วัดตามคำรับรองการป้องกันควบคุมโรค ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่ ครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการสื่อสาร ถ่ายทอดวิธีการข้างต้นสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติ และดำเนินงานตามวิธี การข้างต้นและสามารถนำเสนอฐาน ข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผน



ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงาน และฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ที่ครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการประเมิน / ทบทวนวิธีการเลือก และรวบรวม ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลและประเมิน / ทบทวนฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งฐานข้อมูลผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำรับรองการป้องกันควบคุมโรคตามที่ได้ดำเนินการ

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องสามารถยกตัวอย่าง การนำข้อมูลจากการประเมิน / ทบทวน ผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ รวมทั้งนำข้อมูลจากการประเมิน / ทบทวน ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหรือแก้ไขปรับปรุง วิธีการและฐานข้อมูลข้างต้นให้ดีขึ้น

(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ในการป้องกันควบคุมโรค ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างสะดวก และเหมาะสม

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ในการป้องกันควบคุมโรค โดยสามารถอธิบายได้ถึงวิธีการรวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีได้อย่างสะดวก และเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่ม ผู้ใช้บริการ และสภาพปัญหาพื้นที่

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการสื่อสาร ถ่ายทอดวิธีการข้างต้นสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติ และแสดงข้อมูลที่จำเป็นหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันควบคุมโรคสำหรับประชาชนที่ได้จากการรวบรวม วิเคราะห์ และมีข้อมูลผลงานการให้บริการ ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลหรือใช้ประโยชน์จากข้อมูล ความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศข้างต้น

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการทบทวนและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับการป้องกันโรคข้างต้น

- ข้อมูลที่ประชาชนเข้าถึงเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในการป้องกันควบคุมโรคที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) จากโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพและการบรรลุตัวชี้วัด ผลการดำเนินงาน เช่น การกำหนดระบบการเตือนภัยแบบสัญญาณไฟจราจร การจัดตั้งห้องปฏิบัติการ ที่ป่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้นเพื่อรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีระบบหรือวิธีการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือน ภัยจากโรค และภัยที่คุกคามสุขภาพรวมทั้งการบรรลุตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการสื่อสาร ถ่ายทอดวิธีการข้างต้นสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติ และดำเนินงานตามระบบหรือวิธีการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัยจากโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพ ข้างต้น รวมทั้งต้องมีการรายงานหรือนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารผ่านระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System : EIS)
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการประเมิน / ทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัยจากโรค และภัยที่คุกคามสุขภาพ การบรรลุตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องสามารถยกตัวอย่างการนำผลการประเมิน / ทบทวนมาปรับปรุงระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัยจากโรคและภัยคุกคามสุขภาพให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

(5) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านการป้องกันควบคุมโรค

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องแสดงวิธีการจัดทำและแสดงระบบรักษาความมั่นคงและปลอดภัย (Security) ของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศรวมทั้งแผนบริหารความเสี่ยง ของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการสื่อสาร ถ่ายทอดวิธีการข้างต้นสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติ และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงระบบฐานข้อมูลด้านการป้องกันควบคุมโรค และ แสดงผลการปฏิบัติตามแผนบริหารความเสี่ยง ของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านการป้องกันควบคุมโรคที่จัดทำขึ้น
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องแสดงผลการทบทวนผลการดำเนินงานตามวิธีการ / แนวทาง/แผนบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านการป้องกันควบคุมโรคและแผนบริหารความเสี่ยง ของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านการป้องกันควบคุมโรคที่จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องหรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

(6) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจัดทำแผนการจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค และนำแผนจัดการความรู้ดังกล่าวไปปฏิบัติ

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องแสดงแผนการจัดการความรู้ และวิธีการจัดทำแผนการจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค อย่างน้อย 1 องค์ความรู้

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องสื่อสาร ถ่ายทอดวิธีการข้างต้นสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติ และแสดง ผลการดำเนินงานตามแผนจัดการความรู้ โดยดำเนิน กิจกรรมตามแผนได้สำเร็จครบถ้วน ทุกกิจกรรม
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องแสดงผลการประเมิน / ทบทวนผลการดำเนินงานตาม แผนการจัดการความรู้ข้างต้น
- แผนจัดการความรู้ที่จัดทำขึ้นสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ป้องกันควบคุมโรคของสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด

#### หมวด 5 : การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resource Focus)

ในหมวดของการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลนี้ เป็นการตรวจประเมินระบบประเมินผลการ ปฏิบัติงานราชการ และระบบการพัฒนา ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนา ตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการ โดยรวมของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด รวมทั้ง ตรวจประเมินความใส่ใจการสร้างและรักษา สภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การสร้างความ ผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการ ที่เป็นเลิศ และความ เจริญก้าวหน้าของบุคลากร และองค์กร

#### ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดประเมินในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการหาหรือสำรวจ เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความ ผูกพัน และความพึงพอใจ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานป้องกันควบคุม โรค รวมทั้งมีการพัฒนาปรับปรุงปัจจัย เพื่อสร้างแรงจูงใจบุคลากรในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร

#### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องแสดงวิธีการหา /สำรวจและกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความ ผูกพัน ความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานป้องกันควบคุม โรคที่ครอบคลุมทุก ระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการสื่อสาร ถ่ายทอดวิธีการข้างต้นสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติ และดำเนินงานตามวิธีการข้างต้นและมีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความ ผูกพัน ความพึงพอใจของบุคลากร เพื่อนำสู่การจัดทำแผนปฏิบัติ
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีแผนปฏิบัติในการสร้างความผูกพัน และความพึงพอใจ ของบุคลากรที่สอดคล้องกับปัจจัยที่ได้จากการสำรวจข้างต้น รวมทั้งต้องแสดงผลการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการสร้างความผูกพัน และความพึงพอใจของบุคลากร ที่เกี่ยวข้องกั บการปฏิบัติงาน ป้องกันควบคุมโรค
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการประเมิน /ทบทวน วิธีการและผลการดำเนินงาน / ผลการปฏิบัติงานตามแผนสร้างความผูกพัน ความพึงพอใจ ของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานป้องกันควบคุม โรค

มีข้อเสนอแนะจากการประเมิน ทบทวนเพื่อพัฒนาการดำเนินงานการสร้างความผูกพัน ความพึงพอใจ ของบุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค

(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล ที่มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้ง ผลการประเมินให้บุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องแสดงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ และตำบล
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการสื่อสาร ถ่ายทอดวิธีการข้างต้นสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติ และดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้กับบุคลากรดังกล่าวรับทราบ
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมี การประเมิน ทบทวนระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกันควบคุมโรคทุกระดับ
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการจัดสรรแรงจูงใจที่เชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติ งานของบุคลากรข้างต้น

(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีกระบวนการพัฒนา บุคลากรและมีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล รวมทั้งมีการนำแผนพัฒนาบุคลากรไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีวิธีการหรือกระบวนการหาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่ปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล และมีการจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร หรือแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปี
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการสื่อสาร ถ่ายทอดวิธีการและแผนพัฒนา ข้างต้นสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติและมีการดำเนินการตามวิธีการและแผนพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการประเมิน ทบทวนวิธีการดำเนินการและแผนพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร หรือแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี เพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น
- แผนพัฒนาสมรรถนะที่จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นหรือสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีระบบประเมินประสิทธิภาพของการพัฒนา บุคลากรหรือการฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีหลักเกณฑ์ /วิธีการประเมินประสิทธิผล ของการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการสื่อสาร ถ่ายทอดมีหลักเกณฑ์ /วิธีการข้างต้นสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติและนำหลักเกณฑ์วิธีการดังกล่าวไปใช้ในการประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรหรือการฝึกอบรมบุคลากร
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการประเมิน ทบทวน หลักเกณฑ์ /วิธีการและ ประสิทธิภาพการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องสามารถยกตัวอย่างข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงที่ได้จากการประเมิน ทบทวน

### หมวด 6 : การจัดการกระบวนการ (Process Management)

ในหมวดการจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการทำงานทั้งกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ โดยกระบวนการหลัก ได้แก่ การทำงาน หรือการให้บริการที่สำคัญที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ และการบรรลุพันธกิจตามอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ส่วนกระบวนการสนับสนุนนั้นเป็นกระบวนการที่ช่วยให้กระบวนการหลักดำเนินงานและสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ต่อไป

#### ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดประเมินในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีการคัดเลือกและกำหนดกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน ที่สำคัญ เพื่อใช้ในการดำเนินงานที่ตอบสนองยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ในการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีวิธีการในการคัดเลือกและกำหนดกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน ที่สำคัญในการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค โดยการเลือกกระบวนการทำงานดังกล่าว ต้องได้กระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ ความต้องการของผู้รับบริการ ที่อยู่ภายใต้พันธกิจ หรืออำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการสื่อสาร ถ่ายทอดวิธีการและกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ที่สำคัญไปสู่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล ให้รับรู้ เข้าใจและมีการดำเนินการปฏิบัติตามวิธีการข้างต้น
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการประเมิน ทบทวนวิธีการในการคัดเลือกและกำหนดกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน ที่สำคัญในการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค และสามารถแสดงผลการประเมินทบทวนที่ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุง วิธีการคัดเลือก หรือ

กำหนดกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ที่สำคัญ หรือช่องทางการสื่อสารถ่ายทอด ให้ดีขึ้น

- กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ที่สำคัญที่ได้คัดเลือกและกำหนดขึ้น สอดคล้องหรือสนับสนุน เป้าประสงค์การดำเนินงานตาม อำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัด

(2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ต้องระบุข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการหลัก ด้านการป้องกันควบคุมโรคและกระบวนการสนับสนุน และ ข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการระบุข้อกำหนดที่สำคัญ และวิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการทำงานทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เพื่อการป้องกันควบคุมโรคที่ได้คัดเลือก หรือกำหนดขึ้น ซึ่งการระบุข้อกำหนดที่สำคัญ และวิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ มีการนำข้อมูลจากยุทธศาสตร์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและยุทธศาสตร์ กระทรวง กรมควบคุมโรค มาใช้ประกอบการพิจารณา

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมี การสื่อสาร ถ่ายทอด ข้อกำหนดที่สำคัญ และวิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญแก่บุคลากรผู้เกี่ยวข้องและมีการนำวิธีการและข้อกำหนดที่สำคัญข้างต้นไป ปฏิบัติ

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการประเมิน / ทบทวนวิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ของแต่ละกระบวนการและทบทวนข้อกำหนดสำคัญ ที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดีขึ้น

- ข้อกำหนดที่สำคัญที่กำหนดขึ้น สอดคล้องหรือช่วยสนับสนุนการบรรลุเป้าประสงค์การดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

(3) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จัดทำคู่มือหรือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) ของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ที่สำคัญตาม ยุทธศาสตร์เพื่อการบรรลุเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรค และมีการสื่อสาร ถ่ายทอดเพื่อนำคู่มือ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวไปปฏิบัติให้บรรลุผล สอดรับกับข้อกำหนดที่สำคัญ

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีวิธีการดำเนินการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) ของกระบวนการหลักตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดรวมทั้งกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ โดยมาตรฐาน การปฏิบัติงานอย่างน้อยควรประกอบด้วย Work Flow และกิจกรรมแต่ละขั้นตอน พร้อมระบุ ผู้รับผิดชอบ

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการสื่อสารถ่ายทอดวิธีการจัดทำและมาตรฐานการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องไปและมีการนำไปปฏิบัติ

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีการ ดำเนินการประเมิน / ทบทวน วิธีการการจัดทำ และมาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งประเมิน ทบทวนวิธีการสื่อสาร ถ่ายทอดมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติ
- มาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่กำหนดขึ้นช่วยสนับสนุนการบรรลุ เป้าประสงค์การดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

(4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีวิธีการตรวจติดตามภายในองค์กร (Internal Audit) เพื่อ ปรับปรุงกระบวนการ / ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์การป้องกันควบคุม โรค หรือเพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น และช่วยป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน

### คำอธิบาย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องกำหนดแนวทาง / วิธีการในการตรวจติดตามการ ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคขององค์กร (Internal Audit) เพื่อให้ได้ข้อบกพร่อง หรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ / ผลการดำเนินงานให้ บรรลุเป้าประสงค์การป้องกัน ควบคุมโรค หรือเพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น ป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีวิธีการสื่อสาร ถ่ายทอดวิธีการในการตรวจติดตาม (Internal Audit) สู่บุคลากรผู้ปฏิบัติและนำวิธีการข้างต้นไปปฏิบัติเพื่อป รับปรุงกระบวนการ / ผลการ ดำเนินงาน
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องดำเนินประเมิน / ทบทวน แนวทาง / วิธีการตลอดจนผล การดำเนินงานการตรวจติดตามภายในองค์กร รวมทั้งวิธีการสื่อสาร ถ่ายทอด
- การปรับปรุงแนวทาง / วิธีการในการตรวจติดตาม (Internal audit) และ วิธีการสื่อสาร ถ่ายทอดส่งผลต่อการบรรลุเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคขององค์กร

## หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน

ในหมวดผลลัพธ์การดำเนินการ ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดประเมินในเรื่องดังต่อไปนี้

### 7.1 ผลลัพธ์หมวด 1 : การนำองค์กร

ให้สรุปผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการนำองค์กรโดยแสดงผลการดำเนินงานในปัจจุบัน เปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มผลการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือองค์กรอื่นที่มีลักษณะผลลัพธ์คล้ายคลึงกัน

ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแสดงข้อมูลและสารสนเทศตัวชี้วัดผลสำเร็จการดำเนินงาน ต่อไปนี้

- (1) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานในการกำหนด เป้าประสงค์การ ป้องกันควบคุมโรคและการสื่อสารถ่ายทอดสู่บุคลากร

**ตัวอย่าง**

1. ร้อยละบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของจังหวัด

**คำอธิบาย**

- บุคลากรหมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานของรัฐและลูกจ้างประจำ
- การวัดต้องสามารถแสดงถึงข้อมูลความรู้ ความเข้าใจในเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของจังหวัดเป็นอย่างดี

- กรณีจัดทำแบบสอบถามให้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามหลักสถิติอิงระเบียบวิธีวิจัย

2. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการสื่อสารถ่ายทอดเป้าประสงค์องค์กรของผู้บริหาร

**คำอธิบาย**

- บุคลากรหมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานของรัฐและลูกจ้างประจำ
- ประเด็นการวัดความพึงพอใจต้องครอบคลุม วิธีการสื่อสารถ่ายทอด และ หรือ ผลการสื่อสารถ่ายทอดเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของจังหวัดสู่บุคลากร

- (2) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ

**ตัวอย่าง**

1. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ

**คำอธิบาย**

- บุคลากรหมายถึง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆที่ได้รับเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ
- ประเด็นการวัดความพึงพอใจต้องครอบคลุม อำนาจที่ได้รับ หรือรับเพิ่ม และการใช้อำนาจที่ได้รับ

- (3) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานส่งเสริมให้มีกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค

**ตัวอย่าง**

1. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค

**คำอธิบาย**

- บุคลากรหมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานของรัฐและลูกจ้างประจำที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคที่จัดขึ้น

- ประเด็นการวัดความพึงพอใจต้องครอบคลุม กิจกรรมและผลการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคที่จัดขึ้น

- (4) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญและการกำหนดระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ



### ตัวอย่าง

1. ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

#### คำอธิบาย

- ตัวชี้วัดที่สำคัญหมายถึงตัวชี้วัดในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานครอบคลุมตัวชี้วัดตาม ยุทธศาสตร์ ตามพันธกิจหลัก และ โครงการที่สำคัญ

## 7.2 ผลลัพธ์หมวด 2 : การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ให้สรุปผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์โดยแสดงผลการดำเนินงานในปัจจุบันเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มผลการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือองค์กรอื่นที่มีลักษณะผลลัพธ์คล้ายคลึงกัน

ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแสดงข้อมูลและสารสนเทศตัวชี้วัดผลสำเร็จการดำเนินงานดังต่อไปนี้

(1) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการในการดำเนินการป้องกันควบคุมโรค

#### ตัวอย่าง

1. ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติงานประจำปีในการป้องกันควบคุมโรคของจังหวัด

#### คำอธิบาย

- การวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติงานประจำปีในการป้องกันควบคุมโรคจะพิจารณาจากร้อยละผลการดำเนินงานที่ปฏิบัติได้จริงเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

- ให้ใช้ผลจากเป้าหมายตามแผนปฏิบัติงานประจำปีรวมทั้งคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีของหัวหน้ากลุ่มควบคุมโรคกับนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

(2) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานนำข้อมูลต่างๆ มาใช้ประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการในการดำเนินการป้องกันควบคุมโรค

#### ตัวอย่าง

1. ร้อยละผลสำเร็จการนำข้อมูลต่างๆ มาใช้ประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

#### คำอธิบาย

- ข้อมูลต่างๆ ที่นำมาใช้ประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ต้องมีความครอบคลุม

1. วิสัยทัศน์และพันธกิจ เป้าประสงค์การควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
2. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น นโยบาย เป้าหมายการลดโรคในประชาชนกลุ่มเสี่ยง ตามที่กระทรวง กรมควบคุมโรค และ ผู้บริหารจังหวัด กำหนด

3. ความเสี่ยงในด้านการเงิน สังคม และจริยธรรม
4. กฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง และ โครงสร้างขององค์กร
5. ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กร

(3) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานสื่อสารถ่ายทอดทำความเข้าใจในเรื่องแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปีให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

#### **ตัวอย่าง**

1. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการสื่อสารถ่ายทอดทำความเข้าใจในเรื่องแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปี

#### **คำอธิบาย**

- บุคลากรหมายถึง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ตั้งแต่ จังหวัด อำเภอ ตำบล ที่ได้รับการสื่อสารถ่ายทอดทำความเข้าใจในเรื่องแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปี
- ประเด็นการวัดความพึงพอใจต้องครอบคลุมทั้งวิธีการสื่อสารถ่ายทอด และ เนื้อหาสาระต่างๆตามแผนปฏิบัติงานที่ดำเนินการถ่ายทอด

2. ร้อยละการรับรู้ และ เข้าใจแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปีของบุคลากร

- บุคลากรหมายถึง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ตั้งแต่ จังหวัด อำเภอ ตำบล ที่ได้รับการสื่อสารถ่ายทอดทำความเข้าใจในเรื่องแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปี
- ประเด็นการวัดการรับรู้และเข้าใจต้องครอบคลุมการรับรู้และเข้าใจแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ

(4) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านการป้องกันควบคุมโรคสู่ระดับ กลุ่มงาน บุคลากร และหน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ

#### **ตัวอย่าง**

1. ร้อยละกลุ่มงาน บุคลากร และอำเภอที่ได้รับการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านการป้องกันควบคุมโรค

#### **คำอธิบาย**

- ผู้ที่ต้องได้รับถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านการป้องกันควบคุมโรคได้แก่ หัวหน้ากลุ่มควบคุมโรค เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานภายในกลุ่ม และสาธารณสุขอำเภอ และ /หรือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกแห่ง

(5) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินแผนงาน/โครงการในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ

#### **ตัวอย่าง**

1. ร้อยละความสำเร็จตามเป้าหมายแผนงาน/โครงการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค

#### **คำอธิบาย**

- เป็นการวัดผลสำเร็จการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนงาน/โครงการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค

### 7.3 ผลลัพธ์หมวด 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

ให้สรุปผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยแสดงผลการดำเนินงานในปัจจุบันเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มผลการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือองค์กรอื่นที่มีลักษณะผลลัพธ์คล้ายคลึงกัน

ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแสดงข้อมูลและสารสนเทศผลสำเร็จการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

(1) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานกำหนด จำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามประเด็น ยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการที่สำคัญ ได้อย่างครบถ้วน

#### ตัวอย่าง

1. ร้อยละกลุ่มผู้รับบริการที่สำคัญตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่ได้รับการวัดความพึงพอใจ

#### คำอธิบาย

- การวัดความพึงพอใจผู้รับบริการต้องครอบคลุมทุกกลุ่มตามที่กำหนดไว้ตามยุทธศาสตร์การควบคุมโรคต่างๆที่สำคัญ

(2) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานกำหนดวิธีการหาความต้องการรับทราบหรือเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค เพื่อตอบสนองความต้องการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มที่สำคัญ

#### ตัวอย่าง

1. ร้อยละกลุ่มผู้รับบริการตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคที่ได้รับการหาความต้องการหรือเรียนรู้ความต้องการ

#### คำอธิบาย

- การหาความต้องการหรือเรียนรู้ความต้องการต้องครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคต่างๆ ที่สำคัญทุกกลุ่ม

(3) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานวัดความพึงพอใจและประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค

#### ตัวอย่าง

1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค

#### คำอธิบาย

- การจัดทำแบบสำรวจ การเลือกและกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างต้องอิงระเบียบวิธีวิจัย

- การสำรวจความพึงพอใจต้องครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่มตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคต่างๆ ที่สำคัญ

2. ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค

### คำอธิบาย

- การจัดทำแบบสำรวจ การเลือกและกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างต้องอิงระเบียบวิธีวิจัย
- การสำรวจความไม่พึงพอใจต้องครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่มตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคต่างๆ ที่สำคัญ

## **7.4 ผลลัพธ์หมวด 4 : การวัด วิเคราะห์ข้อมูลและการจัดการความรู้**

ให้สรุปผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการวัด วิเคราะห์ข้อมูลและการจัดการความรู้โดยแสดงผลการดำเนินงานในปัจจุบันเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มผลการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือองค์กรอื่นที่มีลักษณะผลลัพธ์คล้ายคลึงกัน ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแสดงข้อมูลและสารสนเทศผลสำเร็จการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

- (1) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลเพื่อระวางทางระบาดวิทยาและฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค

### ตัวอย่าง

1. ร้อยละความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัยของฐานข้อมูลเพื่อระวางทางระบาดวิทยา

### คำอธิบาย

- ฐานข้อมูลเพื่อระวางทางระบาดวิทยาต้องมีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กรมควบคุมโรคกำหนด

2. ร้อยละความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัยของฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค

### คำอธิบาย

- ฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคหมายถึงการรวบรวมข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันภายใต้จุดประสงค์ที่ต้องการและต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการรวบรวม บันทึก วิเคราะห์ นำเสนอข้อมูลสารสนเทศ เช่นฐานข้อมูลประชากรแยกตามกลุ่มอายุ ประชากรกลุ่มเสี่ยงต่อโรค กลุ่มเป้าหมายตาม Setting ต่างๆ กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง บุคลากร การพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร และ องค์ความรู้ต่างๆ เป็นต้น

- ความครอบคลุมหมายถึงการจัดให้มีการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่สนับสนุนการดำเนินงานยุทธศาสตร์นั้นอย่างครบถ้วน

- ความถูกต้องหมายถึงการจัดให้มีระบบการตรวจสอบและผู้ตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการจัดเก็บและภายหลังการจัดเก็บ

- ความทันสมัยหมายถึงการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบันพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ

- (2) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์และจัดทำ

ฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรค และ  
ฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองการป้องกันควบคุมโรค

### **ตัวอย่าง**

1. ร้อยละความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัยของฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผน  
ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรค

### **คำอธิบาย**

- เป็นฐานข้อมูลร้อยละ หรือ ระดับการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์และ  
แผนปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- เป็นฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุมตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปีได้อย่าง  
ครบถ้วนและย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี
- เป็นฐานข้อมูลที่มีความถูกต้องโดยมีระบบการตรวจสอบและผู้ตรวจสอบข้อมูลก่อนทำ  
การจัดเก็บและภายหลังการจัดเก็บ
- เป็นฐานข้อมูลที่มีความทันสมัยโดยการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบันพร้อมที่จะ  
นำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ

(3) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้  
ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ในการป้องกันควบคุมโรค

### **ตัวอย่าง**

1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้มาใช้ข้อมูลสารสนเทศด้านป้องกันควบคุมโรคผ่านทางเว็บไซต์

### **คำอธิบาย**

- ผู้มาใช้ข้อมูลหมายถึงบุคคลภายนอกองค์กร
- อาจเก็บข้อมูลด้วยการสำรวจความพึงพอใจทางเว็บไซต์ในประเด็นเกี่ยวกับการป้องกัน  
ควบคุมโรค

(4) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือน  
ภัย (Warning System) จากโรคภัยสุขภาพและการบรรลุตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

### **ตัวอย่าง**

1. ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดที่สำคัญตามแผนงาน/โครงการการติดตาม เฝ้าระวัง  
และเตือนภัย

### **คำอธิบาย**

- ประเด็นการบรรลุเป้าหมายตามแผนงาน หรือโครงการต้องครอบคลุมการเฝ้าระวังเตือน  
ภัยจากโรค / ภัยที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ และการบรรลุตัวชี้วัดที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการ

(5) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานระบบบริหารความเสี่ยงของระบบ  
ฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านการป้องกันควบคุมโรค

### **ตัวอย่าง**

1. ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดที่สำคัญตามแผนบริหารความเสี่ยงของระบบ  
ฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านการป้องกันควบคุมโรค

### คำอธิบาย

- พิจารณาจากความสำเร็จของเป้าหมายตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงโดยความสำเร็จอาจวัดจาก ผลลัพธ์ ผลผลิต หรือความก้าวหน้าของโครงการ

(6) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานจัดทำแผนการจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค และนำแผนจัดการความรู้ดังกล่าวไปปฏิบัติ

### ตัวอย่าง

1. ร้อยละผลสำเร็จการดำเนินงานตามขั้นตอนจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค

### คำอธิบาย

- ขั้นตอนในการจัดการความรู้ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน โดยผู้บริหารต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)
  2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)
  - 3.การจัดความรู้ให้เป็นระบบ(Knowledge Organization)
  - 4.การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)
  - 5.การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)
  6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)
  - 7.การเรียนรู้ (Learning)
2. ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตามแผนจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค

### คำอธิบาย

- ประเด็นในการบรรลุเป้าหมาย เป็นการตั้งเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในแผนจัดการความรู้ โดยให้เน้นการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรในขั้นตอนการเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันความรู้ และ การเรียนรู้

## **7.5 ผลลัพธ์หมวด 5 : การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล**

ให้สรุปผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลโดยแสดงผลการดำเนินงานในปัจจุบันเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มผลการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือองค์กรอื่นที่มีลักษณะผลลัพธ์คล้ายคลึงกัน

ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแสดงข้อมูลและสารสนเทศผลสำเร็จการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

(1) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานการหาหรือสำรวจ เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งการพัฒนาปรับปรุง

**ตัวอย่าง**

1. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

**คำอธิบาย**

- ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กรหมายถึงความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล ที่มีต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หน่วยงานระ ดับอำเภอ (สสอ/รพศ/รพท/รพช) และ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามลำดับ

- ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

1. นโยบายของผู้บริหารในการสร้างความผูกพันของบุคลากร
2. การบริหารงานของผู้บริหาร
3. การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. การจัดสวัสดิการแก่บุคลากร
5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อร่วมงาน

- การจัดทำแบบสอบถามและกลุ่มตัวอย่างให้อิงระเบียบวิธีวิจัย

(2) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ

**ตัวอย่าง**

1. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

**คำอธิบาย**

- ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย

1. หลักเกณฑ์
2. การดำเนินการประเมิน
3. การจัดสรรสิ่งจูงใจ หรือ ค่าตอบแทน
4. การแจ้งผลเพื่อการปรับปรุง

(3) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานกระบวนการพัฒนาบุคลากรและมีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ

**ตัวอย่าง**

1. ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผน

**คำอธิบาย**

- บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเป็นบุคลากรเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและได้รับการพัฒนาเพื่อการป้องกันควบคุมโรค

2. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร

**คำอธิบาย**

- บุคลากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายการสำรวจเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ป้องกันควบคุมโรค
  - การพัฒนาบุคลากรหมายถึงการฝึกอบรม การสอนงาน การมอบหมายงาน และ On the Job training (OJT) เป็นต้น
  - ประเด็นสำรวจให้ครอบคลุมเรื่องดังต่อไปนี้
    1. หลักสูตร หรือ แนวทางการพัฒนาบุคลากรเป็นเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เพื่อการป้องกันควบคุมโรค
    2. การดำเนินการพัฒนาตามหลักสูตร หรือ แนวทางการพัฒนาบุคลากร
    3. ผลการพัฒนาตามหลักสูตร หรือ แนวทางการพัฒนาบุคลากร
- (4) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานระบบประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรหรือการฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ

#### ตัวอย่าง

1. ร้อยละความพึงพอใจบุคลากรที่มีต่อประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรหรือการฝึกอบรมบุคลากร

#### คำอธิบาย

- ประเด็นการประเมินผลสำเร็จเป็นการประเมินผลการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ หลังจากผ่านการพัฒนาบุคลากรหรือการฝึกอบรมบุคลากร

### **7.6 ผลลัพธ์หมวด 6 : การจัดการกระบวนการ**

ให้สรุปผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการจัดการกระบวนการโดยแสดง ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มผลการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือองค์กรอื่นที่มีลักษณะผลลัพธ์คล้ายคลึงกัน

ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแสดงข้อมูลและสารสนเทศผลสำเร็จการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

- (1) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานการคัดเลือกและกำหนดกระบวนการทำงานหลักหรือกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

#### ตัวอย่าง

1. ร้อยละความพึงพอใจบุคลากรที่มีต่อกระบวนการทำงานหลักหรือกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

#### คำอธิบาย

- ประเด็นการประเมินเป็นการประเมินความพึงพอใจบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค
- กระบวนการทำงานหลักที่สำคัญที่กำหนดโดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์การควบคุมโรคต่างๆ



(2) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานระบุข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการหลักและสนับสนุน และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลหรือปรับปรุงการดำเนินงาน

#### **ตัวอย่าง**

1. ร้อยละความพึงพอใจบุคลากรที่มีต่อข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลหรือปรับปรุงการดำเนินงาน

#### **คำอธิบาย**

- ประเด็นการประเมินเป็นการประเมินความพึงพอใจบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค
- ข้อกำหนดที่สำคัญเป็นข้อกำหนดของกระบวนการทำงานหลักหรือสนับสนุนที่สำคัญที่กำหนดโดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์การควบคุมโรคต่างๆ

(3) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) ของกระบวนการหลักและการสื่อสาร ถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติงาน

#### **ตัวอย่าง**

1. ร้อยละความพึงพอใจบุคลากรที่มีต่อคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

#### **คำอธิบาย**

2. ประเด็นการประเมินเป็นการประเมินความพึงพอใจบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการใช้คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นคู่มือที่จัดทำขึ้นโดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพื่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์การควบคุมโรคที่สำคัญ

(4) ตัวชี้วัดที่สำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จการดำเนินงานตรวจติดตามภายในองค์กร (Internal audit) เพื่อปรับปรุงกระบวนการ/ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์

#### **ตัวอย่าง**

1. ร้อยละความพึงพอใจบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานตรวจติดตามภายในองค์กร (Internal audit)

#### **คำอธิบาย**

- เป็นการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้องการตรวจติดตามภายในครอบคลุมทั้งผู้ตรวจและผู้ถูกตรวจ
- ประเด็นการประเมินความพึงพอใจครอบคลุม การสื่อสารการตรวจ กระบวนการตรวจ ความรู้ความสามารถผู้ตรวจติดตาม เทคนิค/วิธีการตรวจติดตาม เป็นต้น

### แนวทางการให้คะแนน

คะแนนหมวด 1-7 เท่ากับ 1000 คะแนน เฉพาะหมวดกระบวนการ (หมวด 1 – หมวด 6) คะแนนรวมเท่ากับ 600 คะแนน แนวทางการให้คะแนนในแต่ละข้อจำแนกเป็น 4 มิติ ดังนี้

มิติที่	ประเด็นในการพิจารณาให้คะแนน	คะแนนเต็ม
1	แนวทางหรือวิธีการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผล (Approach : A)	50%
2	การถ่ายทอดและนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง (Deployment : D)	30%
3	การประเมิน/ทบทวน/ปรับปรุงให้เกิดการเรียนรู้ (Learning : L)	10%
4	การเสริมกัน/สอดคล้องไปในแนวเดียวกัน/บูรณาการกัน (Integration : I)	10%

#### คะแนนหมวดกระบวนการ (หมวด 1-6) มีดังนี้

หมวดที่ 1 การนำองค์กร	110 คะแนน
หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	95 คะแนน
หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ	95 คะแนน
หมวดที่ 4 การวัด วิเคราะห์ข้อมูล แลการจัดการความรู้	100 คะแนน
หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรบุคคล	100 คะแนน
หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ	100 คะแนน

#### คะแนนหมวดผลลัพธ์การดำเนินงาน(หมวด 7) มีดังนี้

ในหมวดผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการตรวจประเมิน ระดับผลการดำเนินการ (Level : Le) เพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มผลการดำเนินงาน (Trend : T) อย่างน้อย 3 ปีติดต่อกัน และ ความเชื่อมโยง(Linkage)ผลการดำเนินงานกับกระบวนการทำงานในหมวด 1- 6 นอกจากนี้ ยังตรวจประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเปรียบเทียบกับ (Comparison) กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอื่น หรือ องค์กรอื่นที่มีลักษณะผลลัพธ์การดำเนินงานคล้ายคลึงกันและมีผลงานเป็นเลิศ

คะแนนในหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน รวมทั้งสิ้น 400 คะแนน โดยคะแนนผลลัพธ์แต่ละหมวด จำแนกได้ดังนี้

ผลลัพธ์หมวด 1 : การนำองค์กร	65	คะแนน
ผลลัพธ์หมวด 2 : การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	75	คะแนน
ผลลัพธ์หมวด 3 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการ	65	คะแนน
ผลลัพธ์หมวด 4 : การวัด การวิเคราะห์ข้อมูลและ การจัดการความรู้	65	คะแนน
ผลลัพธ์หมวด 5 : การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	65	คะแนน
ผลลัพธ์หมวด 6 : การจัดการกระบวนการ	65	คะแนน

ในการประเมินผลลัพธ์การดำเนินงานแบ่งการประเมินเป็น 4 มิติ ดังนี้

(1) ระดับผลสำเร็จ (Level : Le) หมายถึงระดับของผลงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

(2) แนวโน้มผลการดำเนินงาน (Trend : T) หมายถึงลักษณะระดับผลงานแต่ละปีในช่วง 3 ปี ที่ผ่านมา

(3) ระดับผลสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบ (Comparison : C) กับคู่เทียบจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอื่นที่เป็นคู่เทียบ

(4) ผลสำเร็จตามตัวชี้วัดต้องเชื่อมโยง (Linkage : Li) กับการทำงานในหมวดกระบวนการ(หมวด 1-6)

#### เกณฑ์การให้คะแนนหมวด 7 : ผลลัพธ์

ระดับ	ประเด็นการให้คะแนน	คะแนนเต็ม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีรายงานผลลัพธ์น้อยเรื่อง และ/หรือ มีระดับผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดี แต่มีเป็นจำนวนน้อย (น้อยกว่าร้อยละ 25)</li> <li>- ไม่มีรายงานข้อมูลผลลัพธ์การดำเนินงานที่แสดงถึงแนวโน้ม</li> <li>- ไม่มีรายงานผลลัพธ์การดำเนินงานเปรียบเทียบกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอื่นที่มีผลงานดี</li> <li>- มีรายงานผลลัพธ์เรื่องที่มีความสำคัญๆ น้อยเรื่อง (น้อยกว่าร้อยละ 25)</li> </ul>	10%, 15%, 20% หรือ 25%
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีระดับผลการดำเนินการที่ดีในหลายเรื่องตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้ (เกินกว่า ร้อยละ 45)</li> <li>- แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการพัฒนาของแนวโน้ม</li> <li>- แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</li> <li>- มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อความต้องการที่สำคัญของส่วนราชการ (เกินกว่า ร้อยละ 45)</li> </ul>	30%, 35%, 40% หรือ 45%
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการรายงานถึงแนวโน้ม และ/หรือมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่อง ตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้ (เกินกว่า ร้อยละ 65)</li> <li>- ไม่มีลักษณะของแนวโน้มในทางลบ และไม่มีระดับผลการดำเนินการที่ไม่ดีในเรื่องที่มีความสำคัญต่อส่วนราชการ</li> <li>- มีแนวโน้ม และ/หรือระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่องดีถึงดีมาก เมื่อเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง</li> <li>- ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและนโยบายที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ (เกินกว่า ร้อยละ 65)</li> </ul>	50%, 55%, 60% หรือ 65%
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีผลการดำเนินการในปัจจุบันที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญของเป็นส่วนใหญ่ (เกินกว่า ร้อยละ 85)</li> <li>- สามารถรักษาแนวโน้ม และ/หรือระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันไว้ได้ เป็นส่วนใหญ่ (เกินกว่า ร้อยละ 85)</li> </ul>	70%, 75%, 80%

ระดับ	ประเด็นการให้คะแนน	คะแนน เต็ม
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีผลการดำเนินการในปัจจุบันที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญเป็นส่วนใหญ่ (เกินกว่า ร้อยละ 90)</li> <li>- มีการรายงานแนวโน้มที่ดีเลิศ และ/หรือสามารถรักษาระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศเป็นส่วนใหญ่ (เกินกว่า ร้อยละ 90)</li> <li>- แสดงถึงความเป็นผู้นำและเป็นระดับเทียบเคียงให้องค์กรอื่นในหลายเรื่อง</li> <li>- ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและกำหนดนโยบายที่สำคัญอย่างสมบูรณ์</li> </ul>	90%, 95%, หรือ 100%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีแนวโน้ม และ/หรือระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันจำนวนมากหรือส่วนมาก แสดงถึงความเป็นผู้นำ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก เมื่อเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง</li> <li>- ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและนโยบายที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่(เกินกว่า ร้อยละ 85)</li> </ul>	หรือ 85%

### บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. [online] 2013 Jan 12 [cited 2014 Jun 06] ; Aviarable From [http://www.moph.go.th/moph2/index4.php?page=include\\_](http://www.moph.go.th/moph2/index4.php?page=include_)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.).คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สำหรับส่วนราชการระดับจังหวัด. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิชั่น พีรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด ; 2553
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.) [online] 2013 Oct 20 [cited 2014 Mar 29] ;AviarableFrom [http://www.opdc.go.th/content.php?menu\\_id=4&content\\_id=2645.](http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=4&content_id=2645.)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.) [online] 2013 Oct 20 [cited 2014 Mar29];AviarableFrom [http://www.ocsc.go.th/ocsc/th./index.php?option=com\\_content&view=article&id =190&Itemid=197](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th./index.php?option=com_content&view=article&id =190&Itemid=197)
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล. มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ. [online] 2013 Dec16 [cited2013Dec20]AviarableFrom : <http://www.ha.or.th//newweb/page02.php?id=189.>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556- 2561. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิชั่น พีรินท์ แอนด์ มีเดีย ; 2556
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.). คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สำหรับส่วนราชการระดับจังหวัด. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิชั่น พีรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด ; 2553
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.). [online] 2013 Jan 01 [cited 2013 Sep 6] ; Aviarable From : [http://www.opdc.go.th/content.php?menu\\_id=5&content\\_id=2651](http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=2651)

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ [online] 2013 Jan 01 [cited 2013 Dec 16] ; Aviarable From : <http://www.tqa.or.th/th/%E0%B9C.html>.

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. [online] 2013 Jan 01 [cited 2013 Dec 16] ; Aviarable From : <http://www.tqa.or.th/th/winner/%E0%B8%9B%E0%2551.html>

วรยา เหลืองอ่อน (ผู้บรรยาย). (4-6 มิถุนายน 2557). เทคนิคการจัดการงานควบคุมโรคติดต่ออย่างมีประสิทธิภาพ. ใน การประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การพัฒนาผู้นำด้านการบริหารงานป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งระบบป้องกันควบคุมโรค ปีพ.ศ. 2557 (หน้า 38 – 46). ระยอง : กองแผนงาน กรมควบคุมโรค.

Criteria for Performance Excellence. [online] 2013 Aug 30 [cited 2013 Dec 30] ; Aviarable from : [http://www.nist.gov/baldrige/publications/business\\_nonprofit\\_criteria.cfm](http://www.nist.gov/baldrige/publications/business_nonprofit_criteria.cfm)  
Department of Public Relationship [online] 2011 Sep 20 [cited 2011 Sept 29] ; Aviarable from : URL : [http://hq.prd.go.th/prTechnicalDM/ewt\\_news.php?nid=1307](http://hq.prd.go.th/prTechnicalDM/ewt_news.php?nid=1307).

Ghre.Org [online] 2011 Sep 21 [cited 2011 Sept 30] ; Aviarable from : URL : <http://www.ghre.org/th/the-news/72--1/>

Gotoknow Org [online] 2011 Sep 21 [cited 2011 Sept 30] ; Aviarable from : URL : <http://gotoknow.org/blog/wise/30918>.

Hair, et al [online] 2011 Sep 21 [cited 2011 Sept 30] ; Aviarable from : [http://rlc.nrct.go.th/ewt\\_dl.php?nid=923](http://rlc.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=923).

Manager News [online] 2011 Sep 20 [cited 2011 Sept 29] ; Aviarable from : URL : <http://www.manager.co.th/Local/ViewNews.aspx?NewsID=954000003822>

The Komchadluek News [online] 2011 Sep 20 [cited 2011 Sept 29] ; Aviarable from : URL : [www.komchadluek.net/detail/](http://www.komchadluek.net/detail/).

Ministry of foreign affairs [online] 2011 Oct 01 [cited 2011 Oct 05] ;

Aviabile from : URL :

[http://hq.prd.go.th/prTechnicalDM/ewt\\_news.php?nid=541](http://hq.prd.go.th/prTechnicalDM/ewt_news.php?nid=541).

Ministry of Labour [online] 2011 Sep 20 [cited 2011 Sept 29] ; Aviabile

from : URL : <http://www.labour.go.th/article/doc/A-14.pdf>.

Manager News [online] 2011 Sep 20 [cited 2011 Sept 29] ; Aviabile from

: URL :

<http://www.manager.co.th/Local/ViewNews.aspx?NewsID=9540000038228>

Ministry of Interior [online] 2011 Sep 20 [cited 2011 Sept 29] ; Aviabile

from : URL : <http://www.osmnorth-s1.moi.go.th/>.

Ssmwiki.org [online] 2011 Sep 20 [cited 2011 Sept 29] ; Aviabile from :

URL : <http://www.ssmwiki.org/index.php/>

**โปรแกรมคำนวณผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง**  
**เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติการบริหารจัดการ**  
**ป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัด**

**วัตถุประสงค์**

เพื่อใช้เป็นเครื่องมือให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง  
 ครอบคลุม หมวด 1-7 ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติการบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคระดับ  
 จังหวัด

ไฟล์ที่ใช้เป็นไฟล์ Excel ชื่อ **“โปรแกรมHPODC”** ประกอบไปด้วย Sheet ดังนี้

sheet	คำอธิบายการลงข้อมูล
คำอธิบาย	บอกแนวทาง/ขั้นตอนการดำเนินการ และการใช้แบบฟอร์ม
หมวด 1	วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของหมวด 1 ตามประเด็นพิจารณา ว่ามีหลักฐานครบ (Y) ไม่ครบ (N)
หมวด 2	วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของหมวด 2 ตามประเด็นพิจารณา ว่ามีหลักฐานครบ (Y) ไม่ครบ (N)
หมวด 3	วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของหมวด 3 ตามประเด็นพิจารณา ว่ามีหลักฐานครบ (Y) ไม่ครบ (N)
หมวด 4	วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของหมวด 4 ตามประเด็นพิจารณา ว่ามีหลักฐานครบ (Y) ไม่ครบ (N)
หมวด 5	วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของหมวด 5 ตามประเด็นพิจารณา ว่ามีหลักฐานครบ (Y) ไม่ครบ (N)
หมวด 6	วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของหมวด 6 ตามประเด็นพิจารณา ว่ามีหลักฐานครบ (Y) ไม่ครบ (N)
หมวด 7	ประเด็นพิจารณาของหมวด 7 ตามผลลัพธ์หมวด 1-6 ดูแนวโน้มผลงานและเปรียบเทียบคู่ เทียบตามตัวชี้วัดของแต่ละหมวดที่หน่วยงานเลือก มีความสอดคล้องตามระดับที่กำหนดที่ %
คิดคะแนน รวม 1-6	สรุปผลการประเมินส่วนราชการตามเกณฑ์หมวด 1-6 (คำนวณอัตโนมัติ)
คิดคะแนน หมวด 7	ใส่ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดหมวด 1-6 ของหน่วยงาน จำนวน 3 ปีย้อนหลัง(นับปีปัจจุบัน) ใส่ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดหมวด 1-6 ของคู่เทียบ (ถ้ามี) จำนวน 3 ปีย้อนหลัง(นับปี ปัจจุบัน) ใส่จำนวน % ที่ได้จากการวิเคราะห์ระดับ (band) ลงในช่องคะแนนที่ได้ตามเกณฑ์หมวด 7
แบบสรุป คะแนน	แบบสรุปผลการประเมินตนเอง หมวด 1-7 (คำนวณอัตโนมัติ)



ขั้นตอนการใช้โปรแกรม

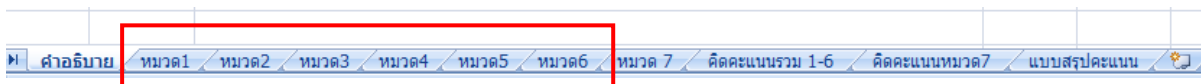
1. เปิดไฟล์ excel จากแผ่น CD/file ชื่อ “โปรแกรมHPODC”
2. ไฟล์จะประกอบไปด้วย sheet ต่างๆ ได้แก่ คำอธิบาย หมวด1, หมวด2 ,หมวด3, หมวด4, หมวด5, หมวด6, หมวด7, คัดคะแนนรวม 1-6, คัดคะแนนหมวด7, แบบสรุปคะแนน

โปรแกรมประเมินวิทยาสรรณะ - Microsoft Excel					
หน้าแรก แทรก ค่าโครงหน้ากระดาษ สูตร ข้อมูล ตรวจสอบ มุมมอง					
Clipboard		Font		Alignment	
ตัด, คัดลอก, วาง, ตัวขีดวางรูปแบบ		Tahoma 11, Bold, Italic, Underline, Text Color, Background Color		จัดข้อความ, ผสานและจัดกึ่งกลาง, ทัวไป, ตัวเลข	
A	B	C	D	E	
1	โปรแกรมประเมินตนเองเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติการบริหารจัดการป้องกันควบคุมโรคระดับจังหวัด				
2					
3					
4	วัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือให้กับส่วนราชการในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง หมวด 1-7 ตามเกณฑ์				
5					
6	แนวทาง/ขั้นตอนการดำเนินการ และการใช้แบบฟอร์ม				
7					
8	หมวด 1-6 ใส่ข้อมูลใน sheet "หมวด1", "หมวด2", "หมวด3", "หมวด4", "หมวด5", "หมวด6"				
9					
10	ขั้นตอนที่ 1 เปิด sheet ดำเนินการทีละหมวด				
11	ขั้นตอนที่ 2 ส่วนราชการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามประเด็นพิจารณา ว่ามีหลักฐาน (ช่องหลักฐานการตรวจ)				
12	ขั้นตอนที่ 3 -หากส่วนราชการมีการดำเนินงานครบถ้วนตามประเด็นและมีหลักฐานการดำเนินงานไว้อย่างครบถ้วน				
13	ให้พิมพ์ "Y" ลงในคอลัมภ์ G "ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)"				
14	-หากส่วนราชการไม่ได้ดำเนินงานครบถ้วนตามประเด็นและไม่มีหลักฐานการดำเนินงานหรือไม่ครบถ้วน				
15	ให้พิมพ์ "N" ลงในคอลัมภ์ G "ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)"				
16	ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการตอบให้ครบทุกหมวด ตาม sheet ของแต่ละหมวด ดังขั้นตอนที่ 3				
17	ขั้นตอนที่ 5 ผลรวมของคะแนนรายหมวด จะถูกนำไปรวมอัตโนมัติที่ sheet "คิดคะแนนรวม1-6"				
18					
19	หมวด 7 ใส่ข้อมูลใน sheet "คิดคะแนนหมวด7"				
20					
21	ขั้นตอนที่ 1 ให้ส่วนราชการพิมพ์ชื่อตัวชี้วัดผลลัพธ์หมวด 1-6 ในช่อง C ช่องละ 1 ตัวชี้วัด (หรือจะใช้ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้แล้ว)				
22	ขั้นตอนที่ 2 ให้ส่วนราชการ กรอกตัวเลขผลการดำเนินงานในช่อง D ,F,H ตามรายบึงประมาณ				
23	ขั้นตอนที่ 3 ให้ส่วนราชการ กรอกตัวเลขผลการดำเนินงานของคู่เทียบในช่อง E,G,I ตามรายบึงประมาณ (ถ้ามี)				
24	ขั้นตอนที่ 4 ให้หน่วยงานวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของทุกตัวชี้วัด ในแต่ละหมวดของตนเอง และคู่เทียบ เปรียบเทียบกับ				
25	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินงานตาม sheet ของ "หมวด7" ว่ามี % ผลลัพธ์ของแต่ละหมวดแล้วใส่ข้อมูล				
<div style="border: 2px solid red; padding: 2px;">           คำนวณ หมวด1 หมวด2 หมวด3 หมวด4 หมวด5 หมวด6 หมวด 7 คิดคะแนนรวม 1-6 คิดคะแนนหมวด7 แบบสรุปคะแนน         </div>					
พร้อม					

## หมวด 1-6

ใส่ข้อมูลใน sheet "หมวด1","หมวด2","หมวด3","หมวด4","หมวด5","หมวด6" โดยมีกระบวนการตามขั้นตอนที่เหมือนกัน ดังนี้

1. เปิด sheet ดำเนินการที่ละหมวด



2. ส่วนราชการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามประเด็นพิจารณา ว่ามีหลักฐาน (ช่องหลักฐานการตรวจ)



คะแนนเต็ม	หลักฐานการตรวจ	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก	ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)	คะแนนที่ได้
0.5	- เอกสารแนวทาง/วิธีการในการกำหนด เป้าประสงค์องค์กร โดยอาจจัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการ กำหนด เป้าประสงค์	0.15		
	- แสดงให้เห็นถึงการนำประเด็นยุทธศาสตร์ ความคุ้มครองของกระทรวงฯ กรมความคุ้มครอง และสภาพปัญหาโรคและภัยสุขภาพ ยุทธศาสตร์ของจังหวัด มาประกอบการกำหนด เป้าประสงค์	0.05		

3. หากส่วนราชการมีการดำเนินงานครบถ้วนตามประเด็นและมีหลักฐานการดำเนินงานไว้อย่างครบถ้วนให้พิมพ์ "Y" ลงในคอลัมภ์ G "ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)" ช่องนี้จะเป็น "สีเขียว" และจะปรากฏคะแนนในช่อง "คะแนนที่ได้"
4. หากส่วนราชการไม่ได้ดำเนินงานครบถ้วนตามประเด็นและไม่มีหลักฐานการดำเนินงาน หรือมีแต่ไม่ครบถ้วน ให้พิมพ์ "N" ลงในคอลัมภ์ G "ดำเนินการครบถ้วน (Y/N)" ช่องจะเป็นสีแดง "สีแดง"



ค่า คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	ดำเนินการ ครบถ้วน (Y/N)	คะแนนที่ ได้	ค่า คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	ดำเนินการ ครบถ้วน (Y/N)	คะแนนที่ ได้
0.15	Y	0.15	0.15	N	0

**หมายเหตุ :** คะแนนที่ได้จะขึ้นให้อัตโนมัติ โดยท่านสามารถพิมพ์อักษรได้ทั้ง  
พิมพ์เล็ก/ใหญ่

เฉพาะค่า Y /N หรือ y/n หากเป็นอักษรตัวอื่นเซลล์จะไม่เปลี่ยนสี และไม่  
คำนวณให้

5. ดำเนินการตอบให้ครบทุกข้อ ในทุกหมวด ตาม sheet ของแต่ละหมวด
6. ผลรวมของคะแนนรายหมวด จะถูกนำไปรวมอัตโนมัติที่ sheet "คิดคะแนนรวม1-6"

ระบบจะเชื่อมโยงข้อมูลจาก sheet หมวด 1-6 ไปอัตโนมัติ

หมวด	หมวด 1	หมวด 2	หมวด 3	หมวด 4	หมวด 5	หมวด 6	รวมคะแนน
ข้อ 1	0	0	0	0	0	0	
ข้อ 2	0	0	0	0	0	0	
ข้อ 3	0	0	0	0	0	0	
ข้อ 4	0	0		0	0	0	
ข้อ 5		0		0			
ข้อ 6				0			
รวมผลการดำเนินงาน	0	0	0	0	0	0	0
คะแนนเต็มทุกข้อรายหมวด	4	5	3	6	4	4	26
คะแนนเต็มรายหมวด	110	95	95	100	100	100	600
คะแนนที่ประเมินได้	0	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00
ร้อยละคะแนน	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

### หมวด 7

ใส่ข้อมูลใน Sheet "คิดคะแนนหมวด 7" ดังนี้

1. เปิด Sheet คิดคะแนนหมวด 7
2. ให้ส่วนราชการพิมพ์ชื่อตัวชี้วัดผลลัพธ์หมวด 1-6 ในคอลัมน์ C ข้อละ 1 ตัวชี้วัด (หรือจะใช้ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้แล้วก็ได้)
3. ให้ส่วนราชการ กรอกตัวเลขผลการดำเนินงานของตนเองในคอลัมน์ D,F,H ตามรายปีงบประมาณ
4. ให้ส่วนราชการ กรอกตัวเลขผลการดำเนินงานของคู่แข่งในคอลัมน์ E,G,I ตามรายปีงบประมาณ (ตามที่มีข้อมูล)

ผลลัพ์	kpi	ชื่อตัวชี้วัด	3	4	ร้อยละผลการดำเนินงาน	Le	T	C	Li	คะแนนที่ได้	คะแนนรายหมวด	ผลลัพธ์
หมวด			มีงบประมาณ 2555	มีงบประมาณ 2556	มีงบประมาณ 2557	ผลสำเร็จ	แนวใหม่	เปรียบเทียบ	เชื่อมโยง	ตามเกณฑ์ หมวด 7		
			ตนเอง	คู่เทียบ	ตนเอง	คู่เทียบ						
หมวด 1	1.1	ร้อยละบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจเป้าหมายองค์กรป้องกันควบคุมโรคของจังหวัด								0.00	65	0.00
	1.2	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ										
	1.3	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค										
	1.4	ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยของผู้นำหน้กของตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามประเมินผลการทำงาน										

5. ให้นำหน่วยงานวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของทุกตัวชี้วัด ในแต่ละหมวดของตนเอง และคู่เทียบ เปรียบเทียบกับประเด็นการพิจารณาผลลัพธ์การดำเนินงานตาม sheet ของ "หมวด7" ว่ามี % ของ Le T C และ Li เท่าไหร่ระหว่าง 10% ถึง 100% ใน band 1 ถึง band 5

1	หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน		
3	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	คะแนนเต็ม
4	(1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต้องมีรายงานผลลัพธ์การดำเนินงานจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญของแต่ละหมวด เกณฑ์ที่ใช้	- มีรายงานผลลัพธ์น้อยเรื่อง และ/หรือ มีระดับผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดี แต่มีเป็นจำนวนน้อย - ไม่มีรายงานข้อมูลผลลัพธ์การดำเนินงานที่แสดงถึงแนวโน้ม	10%, 15%, 20% หรือ 25%
6	ในการประเมินผลลัพธ์การดำเนินงาน มี 4 ประเด็น คือ (1) ระดับผลสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ (2) แนวโน้มผลการดำเนินงาน (3) ระดับผลสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอื่นที่มีผลงานดี	- ไม่มีรายงานผลลัพธ์การดำเนินงานเปรียบเทียบกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอื่นที่มีผลงานดี - มีรายงานผลลัพธ์เรื่องที่มีความสำคัญ น้อยเรื่อง	
7	(4) ผลสำเร็จตามตัวชี้วัดต้องเกิดจากการทำงานในหมวด กระบวนการ(หมวด 1-6)	- มีระดับผลการดำเนินการที่ดีในหลายเรื่องตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้ - แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการพัฒนาของแนวโน้ม - แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ - มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อความต้องการที่สำคัญของส่วนราชการ - มีการรายงานถึงแนวโน้ม และ/หรือมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่อง ตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้	30%, 35%, 40% หรือ 45%

6. นำ % ผลลัพธ์ของแต่ละประเด็นรายหมวดข้างต้นมาใส่ข้อมูลที่ Sheet “คิดคะแนนหมวด7” โดย

6.1 นำ % ผลสำเร็จ Le ใส่ในคอลัมภ์ “J”

6.2 นำ % แนวโน้ม T ใส่ในคอลัมภ์ “K”

6.3 นำ % เปรียบเทียบ ใส่ในคอลัมภ์ “L”

6.4 นำ % เชื่อมโยง ใส่ในคอลัมภ์ “M”

6.5 เมื่อใส่ % ครบทั้ง 4 ประเด็น ในช่อง J K L M ครบถ้วน โปรแกรมจะคิดคะแนนช่อง คอลัมภ์ “N” โดยอัตโนมัติเอง

#### หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน

ผลลัพธ์การดำเนินงาน หมวด 1 - หมวด 6																
เงื่อนไข	ในส่วนรายการเลือกตัวชี้วัดผลลัพธ์รายข้อของหมวด 1-6 ลงในช่อง C										6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	
ผลลัพธ์	kpi	ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละผลการดำเนินงาน						Le	T	C	Li	คะแนนที่ได้	คะแนนรายหมวด	ผลลัพธ์	
			ปีงบประมาณ 2555		ปีงบประมาณ 2556		ปีงบประมาณ 2557		ผลสำเร็จ	แนวโน้ม	เปรียบเทียบ	เชื่อมโยง				ตามเกณฑ์หมวด 7
หมวด			ตนเอง	คู่เทียบ	ตนเอง	คู่เทียบ	ตนเอง	คู่เทียบ								
หมวด 1	1.1	ร้อยละบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจ เป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของจังหวัด											0.00	65	0.00	
	1.2	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ														
	1.3	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค														
	1.4	ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน														

7. ดำเนินการคิด % Le T C และ Li และใส่ค่า % จนครบทุกหมวด 1-6

หมวด	kpi	ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละผลการดำเนินงาน				Le	T	C	U	คะแนนที่ได้	คะแนนรายการหมวด	ผลลัพธ์
			ปีงบประมาณ 2555		ปีงบประมาณ 2556		ผลสำเร็จ	แนวใหม่	เปรียบเทียบ	เชื่อมโยง			
			ตนเอง	ดูเทียบ	ตนเอง	ดูเทียบ							
หมวด 1	1.1	ร้อยละบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจเป้าประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของจังหวัด								0.00	65	0.00	
	1.2	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) ในแก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ											
	1.3	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค											
	1.4	ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยตัวงานหนักของตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน											

### การสรุปผลการประเมินตนเอง

1. ส่วนราชการสามารถพิมพ์สรุปรายงานการประเมินตนเองได้โดยเปิด Sheet “แบบสรุปคะแนน”
2. ให้ส่วนราชการ พิมพ์ชื่อหน่วยงานของตนเอง ในช่องคอลัมน์ “B” เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด A
3. คะแนนจะถูกนำมารวมโดยอัตโนมัติ



โปรแกรมประเมินวิจัยสมรรถนะ - Microsoft Excel

หน้าแรก แทรก ค่าโครงการกระดาษ สูตร ข้อมูล ตรวจสอบ มุมมอง

ตัด คัดลอก ตัวคิดวางรูปแบบ คลิปบอร์ด

Tahoma 11

B I U

ปรับลดขนาดข้อความ

ฟลายนและจัดกึ่งกลาง

ทั่วไป

ตัวเลข

หน่วยงาน	หมวด	คะแนนเต็ม	ผลการประเมินตนเอง
	หมวด 1	110	0.00
	หมวด 2	95	0.00
	หมวด 3	95	0.00
	หมวด 4	100	0.00
	หมวด 5	100	0.00
	หมวด 6	100	0.00
	หมวด 7	400	400.00
	รวม	1000	400.00

แบบสรุปผลการประเมินตนเอง หมวด 1-7

ใส่ชื่อหน่วยงานของท่าน

แบบสรุปคะแนน

4. ส่วนราชการสามารถสั่งพิมพ์ผลการประเมินตนเองดังนี้ (ระบบจะตั้งวันที่ในการพิมพ์งาน)
- 4.1 สรุปผลการประเมินส่วนราชการตามเกณฑ์หมวด 1-6
- 4.2 ผลลัพธ์การดำเนินงานหมวด 1-6
- 4.3 แบบสรุปคะแนน

คำอธิบาย	หมวด1	หมวด2	หมวด3	หมวด4	หมวด5	หมวด6	หมวด7	คิด	4.1	6	คิด	4.2	ด7	แ	4.3	น
----------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-----	---	-----	-----	----	---	-----	---

## ตัวอย่างตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน

หมวด1 หัวข้อ (1)	KPI Template														
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจเป้าหมายประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของจังหวัด														
หน่วยวัด	ร้อยละ														
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานการกำหนดเป้าหมายประสงค์การป้องกันควบคุมโรคและการสื่อสารถ่ายทอดสู่บุคลากร														
คำอธิบาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานของรัฐ และลูกจ้างประจำ</li> <li>- การวัดต้องแสดงถึงความรู้ ความเข้าใจในเป้าหมายประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของจังหวัดเป็นอย่างดี</li> <li>- กรณีจัดทำแบบสอบถามให้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามหลักสถิติอิงระเบียบวิธีวิจัย</li> </ul>														
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>ระดับ 3</td> <td>ระดับ 4</td> <td>ระดับ 5</td> </tr> <tr> <td>≤ 60</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80</td> </tr> </table>					1	2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	≤ 60	65	70	75	80
1	2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5											
≤ 60	65	70	75	80											
สูตรการคำนวณ	$\frac{\text{จำนวนบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจ} \times 100}{\text{จำนวนบุคลากรที่สำรวจทั้งหมด}}$														
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	แบบสอบถาม รายงานสรุปผลการประเมิน														

หมวด1 หัวข้อ (1)	KPI Template												
ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการสื่อสารถ่ายทอดเป้าหมายประสงค์องค์กรของผู้บริหาร												
หน่วยวัด	ร้อยละ												
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานการกำหนดเป้าหมายประสงค์การป้องกันควบคุมโรคและการสื่อสารถ่ายทอดสู่บุคลากร												
คำอธิบาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานของรัฐ และลูกจ้างประจำ</li> <li>- ประเด็นการวัดความพึงพอใจต้องครอบคลุม วิธีการสื่อสาร และหรือผลการสื่อสารถ่ายทอดเป้าหมายประสงค์การป้องกันควบคุมโรคของจังหวัดสู่บุคลากร</li> </ul>												
เกณฑ์การให้คะแนน	<p>- ใช้คะแนนที่ได้จากการคำนวณตามสูตรการคำนวณโดยค่าคะแนนมีค่าระหว่าง</p> <p>1 – 5</p>												
สูตรการคำนวณ	<p style="text-align: center;"><u>คะแนนรวมความพึงพอใจ</u></p> <p style="text-align: center;">รวมคะแนนเต็ม (จำนวนคน X 5 คะแนน)</p> <p>ความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>คะแนน</th> <th>ระดับความคิดเห็น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>พอใจมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>พอใจมาก</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>พอใจปานกลาง</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>พอใจน้อย</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>พอใจน้อยที่สุด</td> </tr> </tbody> </table>	คะแนน	ระดับความคิดเห็น	5	พอใจมากที่สุด	4	พอใจมาก	3	พอใจปานกลาง	2	พอใจน้อย	1	พอใจน้อยที่สุด
คะแนน	ระดับความคิดเห็น												
5	พอใจมากที่สุด												
4	พอใจมาก												
3	พอใจปานกลาง												
2	พอใจน้อย												
1	พอใจน้อยที่สุด												
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	แบบสอบถามความพึงพอใจ/รายงานสรุปการประเมิน												

หมวด 1 หัวข้อ (2)	KPI Template												
ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ(Empowerment) ให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ												
หน่วยวัด	ร้อยละ												
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ(Empowerment) ให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ												
คำอธิบาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากร หมายถึง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆที่ได้รับเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ</li> <li>- ประเด็นการวัดความพึงพอใจต้องครอบคลุม อำนาจที่ได้รับ หรือรับเพิ่มและการใช้อำนาจที่ได้รับ</li> </ul>												
เกณฑ์การให้คะแนน	<p>- ใช้คะแนนที่ได้จากการคำนวณตามสูตรการคำนวณโดยค่าคะแนนมีค่าระหว่าง 1 – 5</p> <table border="1" data-bbox="472 925 1401 1025"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&lt;1.5</td> <td style="text-align: center;">1.5-2.49</td> <td style="text-align: center;">2.5-3.49</td> <td style="text-align: center;">3.5-4.49</td> <td style="text-align: center;">4.5-5.0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0		
1	2	3	4	5									
<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0									
สูตรการคำนวณ	<p style="text-align: center;"><u>คะแนนรวมความพึงพอใจ</u> รวมคะแนนเต็ม (จำนวนคน X 5 คะแนน)</p> <p>ความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="568 1290 1011 1675"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">คะแนน</th> <th style="text-align: center;">ระดับความคิดเห็น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">พอใจมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">พอใจมาก</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">พอใจปานกลาง</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">พอใจน้อย</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">พอใจน้อยที่สุด</td> </tr> </tbody> </table>	คะแนน	ระดับความคิดเห็น	5	พอใจมากที่สุด	4	พอใจมาก	3	พอใจปานกลาง	2	พอใจน้อย	1	พอใจน้อยที่สุด
คะแนน	ระดับความคิดเห็น												
5	พอใจมากที่สุด												
4	พอใจมาก												
3	พอใจปานกลาง												
2	พอใจน้อย												
1	พอใจน้อยที่สุด												
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	แบบสอบถามความพึงพอใจ/รายงานสรุปการประเมิน												

หมวด 1 หัวข้อ (3)	KPI Template												
ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค												
หน่วยวัด	ร้อยละ												
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานส่งเสริมให้มีกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค												
คำอธิบาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานของรัฐ และลูกจ้าง ประจำที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคที่จัดขึ้น</li> <li>- ประเด็นการวัดความพึงพอใจต้องครอบคลุม กิจกรรมและผลการเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคที่จัดขึ้น</li> </ul>												
เกณฑ์การให้คะแนน	<p>-ใช้คะแนนที่ได้จากการคำนวณตามสูตรการคำนวณโดยค่าคะแนนมีค่าระหว่าง 1 – 5</p> <table border="1" data-bbox="472 936 1401 1039"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&lt;1.5</td> <td style="text-align: center;">1.5-2.49</td> <td style="text-align: center;">2.5-3.49</td> <td style="text-align: center;">3.5-4.49</td> <td style="text-align: center;">4.5-5.0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0		
1	2	3	4	5									
<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0									
สูตรการคำนวณ	<p style="text-align: center;"><u>คะแนนรวมความพึงพอใจ</u> รวมคะแนนเต็ม (จำนวนคน X 5 คะแนน)</p> <p>ความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="568 1303 1011 1688"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">คะแนน</th> <th style="text-align: center;">ระดับความคิดเห็น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">พอใจมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">พอใจมาก</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">พอใจปานกลาง</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">พอใจน้อย</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">พอใจน้อยที่สุด</td> </tr> </tbody> </table>	คะแนน	ระดับความคิดเห็น	5	พอใจมากที่สุด	4	พอใจมาก	3	พอใจปานกลาง	2	พอใจน้อย	1	พอใจน้อยที่สุด
คะแนน	ระดับความคิดเห็น												
5	พอใจมากที่สุด												
4	พอใจมาก												
3	พอใจปานกลาง												
2	พอใจน้อย												
1	พอใจน้อยที่สุด												
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	แบบสอบถามความพึงพอใจ/รายงานสรุปการประเมิน												

หมวด1 หัวข้อ (4)	KPI Template														
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดที่สำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน														
หน่วยวัด	ร้อยละ														
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญและการกำหนดระบบการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติราชการ														
คำอธิบาย	- ตัวชี้วัดที่สำคัญ หมายถึง ตัวชี้วัดที่ผู้บริหารกำหนดและใช้ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานครอบคลุมตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ พันธกิจหลัก และโครงการที่สำคัญ														
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>≤ 60</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	≤ 60	65	70	75	80
1	2	3	4	5											
≤ 60	65	70	75	80											
สูตรการคำนวณ	$\frac{\text{จำนวนตัวชี้วัดสำคัญที่สำเร็จบรรลุเป้าหมาย} \times 100}{\text{จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด}}$														
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	แบบสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดสำคัญที่กำหนด														

หมวด2 หัวข้อ (1)	KPI Template														
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติงานประจำปีในการป้องกันควบคุมโรคของจังหวัด														
หน่วยวัด	ร้อยละ														
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการในการป้องกันควบคุมโรค														
คำอธิบาย	- การวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติงานประจำปีในการป้องกันควบคุมโรคให้พิจารณาจากผลการดำเนินงานที่ปฏิบัติได้จริงเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้														
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>≤ 60</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	≤ 60	65	70	75	80
1	2	3	4	5											
≤ 60	65	70	75	80											
สูตรการคำนวณ	$\frac{\text{จำนวนตัวชี้วัดสำคัญที่สำเร็จบรรลุเป้าหมาย} \times 100}{\text{จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด}}$														
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	แบบสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดสำคัญที่กำหนด														

หมวด 2 หัวข้อ (2)	KPI Template														
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละผลสำเร็จการนำข้อมูลต่างๆมาใช้ในการประกอบการจัดทำยุทธศาสตร์														
หน่วยวัด	ร้อยละ														
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานนำข้อมูลต่างๆมาใช้ในการประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการในการดำเนินการป้องกันควบคุมโรค														
คำอธิบาย	<p>- ข้อมูลต่างๆ หมายถึง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) วิสัยทัศน์และพันธกิจ เป้าประสงค์การควบคุมโรคของ สสจ.</li> <li>2) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น นโยบาย เป้าหมายการลดโรคในประชาชนกลุ่มเสี่ยงตามที่กระทรวง กรมควบคุมโรคและผู้บริหารจังหวัดกำหนด</li> <li>3) ความเสี่ยงในด้านการเงิน สังคม จริยธรรม</li> <li>4) กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และโครงสร้างองค์กร</li> <li>5) ปัจจัยอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กร</li> </ol>														
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;">1</td> <td style="width: 20%;">2</td> <td style="width: 20%;">3</td> <td style="width: 20%;">4</td> <td style="width: 20%;">5</td> </tr> <tr> <td>≤ 60</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	≤ 60	65	70	75	80
1	2	3	4	5											
≤ 60	65	70	75	80											
สูตรการคำนวณ	$\frac{\text{จำนวนข้อมูลที่ สสจ. นำมาใช้ทำแผนยุทธศาสตร์} \times 100}{\text{จำนวนข้อมูลต่างๆ ทั้งหมด (5 ชุดข้อมูล)}}$														
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	หลักฐานที่มาของข้อมูลแต่ละชนิด														

หมวด 2 หัวข้อ (3)	KPI Template												
ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการสื่อสารถ่ายทอดทำความเข้าใจในเรื่องแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปี												
หน่วยวัด	ร้อยละ												
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานสื่อสารถ่ายทอดทำความเข้าใจในเรื่องแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปีให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง												
คำอธิบาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากร หมายถึง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ตั้งแต่จังหวัด อำเภอ ตำบลที่ได้รับการสื่อสารถ่ายทอดทำความเข้าใจในเรื่องแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปี</li> <li>- ประเด็นการวัดความพึงพอใจต้องครอบคลุมทั้งวิธีการสื่อสารถ่ายทอดและเนื้อหาสาระต่างๆตามแผนปฏิบัติงานที่ดำเนินการถ่ายทอด</li> </ul>												
เกณฑ์การให้คะแนน	<p>- ใช้คะแนนที่ได้จากการคำนวณตามสูตรการคำนวณโดยค่าคะแนนมีค่าระหว่าง 1 – 5</p> <table border="1" data-bbox="472 992 1401 1093"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&lt;1.5</td> <td style="text-align: center;">1.5-2.49</td> <td style="text-align: center;">2.5-3.49</td> <td style="text-align: center;">3.5-4.49</td> <td style="text-align: center;">4.5-5.0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0		
1	2	3	4	5									
<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0									
สูตรการคำนวณ	<p style="text-align: center;"><b>คะแนนรวมความพึงพอใจ</b></p> <p style="text-align: center;">รวมคะแนนเต็ม (จำนวนคน X 5 คะแนน)</p> <p>ความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="568 1357 1015 1742"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">คะแนน</th> <th style="text-align: center;">ระดับความคิดเห็น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">พอใจมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">พอใจมาก</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">พอใจปานกลาง</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">พอใจน้อย</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">พอใจน้อยที่สุด</td> </tr> </tbody> </table>	คะแนน	ระดับความคิดเห็น	5	พอใจมากที่สุด	4	พอใจมาก	3	พอใจปานกลาง	2	พอใจน้อย	1	พอใจน้อยที่สุด
คะแนน	ระดับความคิดเห็น												
5	พอใจมากที่สุด												
4	พอใจมาก												
3	พอใจปานกลาง												
2	พอใจน้อย												
1	พอใจน้อยที่สุด												
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	แบบสอบถามความพึงพอใจ/รายงานสรุปการประเมิน												



หมวด 2 หัวข้อ (3)	KPI Template												
ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ยการรับรู้ และเข้าใจแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปีของบุคลากร												
หน่วยวัด	ร้อยละ												
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานสื่อสารถ่ายทอดทำความเข้าใจในเรื่องแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปีให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง												
คำอธิบาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากร หมายถึง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ตั้งแต่จังหวัด อำเภอ ตำบลที่ได้รับการสื่อสารถ่ายทอดทำความเข้าใจในเรื่องแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคประจำปี</li> <li>- ประเด็นการวัดการรับรู้และเข้าใจต้องครอบคลุมแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ</li> </ul>												
เกณฑ์การให้คะแนน	<p>- ใช้คะแนนที่ได้จากการคำนวณตามสูตรการคำนวณโดยค่าคะแนนมีค่าระหว่าง 1 – 5</p> <table border="1" data-bbox="472 981 1402 1081"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&lt;1.5</td> <td style="text-align: center;">1.5-2.49</td> <td style="text-align: center;">2.5-3.49</td> <td style="text-align: center;">3.5-4.49</td> <td style="text-align: center;">4.5-5.0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0		
1	2	3	4	5									
<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0									
สูตรการคำนวณ	<p style="text-align: center;"><u>คะแนนรวมความพึงพอใจ</u></p> <p style="text-align: center;">รวมคะแนนเต็ม (จำนวนคน X 5 คะแนน)</p> <p>ความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="568 1346 1013 1727"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">คะแนน</th> <th style="text-align: center;">ระดับความคิดเห็น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">พอใจมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">พอใจมาก</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">พอใจปานกลาง</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">พอใจน้อย</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">พอใจน้อยที่สุด</td> </tr> </tbody> </table>	คะแนน	ระดับความคิดเห็น	5	พอใจมากที่สุด	4	พอใจมาก	3	พอใจปานกลาง	2	พอใจน้อย	1	พอใจน้อยที่สุด
คะแนน	ระดับความคิดเห็น												
5	พอใจมากที่สุด												
4	พอใจมาก												
3	พอใจปานกลาง												
2	พอใจน้อย												
1	พอใจน้อยที่สุด												
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	แบบสอบถามการรับรู้และเข้าใจ/รายงานสรุปการประเมิน												

<b>หมวด 2</b> หัวข้อ (4)	<b>KPI Template</b>														
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละกลุ่มงาน บุคลากร และอำเภอที่ได้รับการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านการป้องกันควบคุมโรค														
หน่วยวัด	ร้อยละ														
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านการป้องกันควบคุมโรค แก่หัวหน้ากลุ่มควบคุมโรค เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานภายในกลุ่มและอำเภอทั้งหมด														
คำอธิบาย	ผู้ที่ต้องได้รับถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านการป้องกันควบคุมโรค ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มควบคุมโรค เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานภายในกลุ่ม สาธารณสุขอำเภอ และผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกแห่ง														
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>60</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	60	65	70	75	80
1	2	3	4	5											
60	65	70	75	80											
สูตรการคำนวณ	$\frac{\text{จำนวนคนตามกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการถ่ายทอด} \times 100}{\text{จำนวนคนตามกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด}}$														
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	รายงานการประชุมถ่ายทอดตัวชี้วัด, บันทึกการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมาย														

<b>หมวด 2</b> หัวข้อ (5)	<b>KPI Template</b>														
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละความสำเร็จตามเป้าหมายแผนงาน/โครงการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค														
หน่วยวัด	ร้อยละ														
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานแผนงาน/โครงการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ														
คำอธิบาย	ความสำเร็จ หมายถึง การวัดผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนงาน/โครงการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค														
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>60</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	60	65	70	75	80
1	2	3	4	5											
60	65	70	75	80											
สูตรการคำนวณ	$\frac{\text{ผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ} \times 100}{\text{เป้าหมายตามแผนงาน/โครงการ}}$														
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามโครงการ														

หมวด3 หัวข้อ (1)	KPI Template										
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละกลุ่มผู้รับบริการที่สำคัญตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคของ สสจ.ที่ได้รับการวัดความพึงพอใจ										
หน่วยวัด	ร้อยละ										
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามประเด็น ยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันควบคุมโรคของ สสจ. เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการที่สำคัญได้อย่างครบถ้วน										
คำอธิบาย	การวัดความพึงพอใจผู้รับบริการต้องครอบคลุมทุกกลุ่มตามที่กำหนดไว้ตาม ยุทธศาสตร์การควบคุมโรคที่สำคัญ										
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>60</td> <td>70</td> <td>80</td> <td>90</td> <td>100</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	60	70	80	90	100
1	2	3	4	5							
60	70	80	90	100							
สูตรการคำนวณ	$\frac{\text{จำนวนกลุ่มผู้รับบริการที่ สสจ. วัดความพึงพอใจ} \times 100}{\text{จำนวน กลุ่มผู้รับบริการตามที่กำหนดทั้งหมด}}$										
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	รายงานการประเมินความพึงพอใจทุกกลุ่ม/แบบสอบถามความพึงพอใจ										

หมวด3 หัวข้อ (2)	KPI Template										
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละกลุ่มผู้รับบริการตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคที่ได้รับการหา ความต้องการหรือเรียนรู้ความต้องการ										
หน่วยวัด	ร้อยละ										
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานกำหนดวิธีการหาความต้องการ รับทราบหรือ เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มตามยุทธศาสตร์การป้องกัน ควบคุมโรคเพื่อตอบสนองความต้องการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มที่สำคัญ										
คำอธิบาย	กลุ่มผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการ ที่ สสจ.กำหนด จำแนกไว้										
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>60</td> <td>70</td> <td>80</td> <td>90</td> <td>100</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	60	70	80	90	100
1	2	3	4	5							
60	70	80	90	100							
สูตรการคำนวณ	$\frac{\text{จำนวนกลุ่มผู้รับบริการที่ สสจ. ที่ได้รับการหาความต้องการ} \times 100}{\text{จำนวนกลุ่มผู้รับบริการตามที่กำหนดทั้งหมด}}$										
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	รายงานสรุปการหาความต้องการ รับทราบหรือเรียนรู้										

หมวด 3 หัวข้อ (3)	KPI Template										
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค										
หน่วยวัด	ร้อยละ										
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค										
คำอธิบาย	กลุ่มผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการ ที่ สสจ.กำหนด จำแนกไว้ การจัดทำแบบสำรวจ การเลือกและกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างต้องอิง ระเบียบวิธีวิจัย การสำรวจความพึงพอใจต้องครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่มตามยุทธศาสตร์ การป้องกันควบคุมโรคต่างๆที่สำคัญ										
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>60</td> <td>70</td> <td>80</td> <td>90</td> <td>100</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	60	70	80	90	100
1	2	3	4	5							
60	70	80	90	100							
สูตรการคำนวณ	$\frac{\text{จำนวนผู้รับบริการที่พึงพอใจ} \times 100}{\text{จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่สำรวจ}}$										
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	แบบสอบถามการรับรู้และเข้าใจ/รายงานสรุปการประเมิน										

หมวด 3 หัวข้อ (3)	KPI Template										
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค										
หน่วยวัด	ร้อยละ										
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานวัดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค										
คำอธิบาย	กลุ่มผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการ ที่ สสจ.กำหนด จำแนกไว้ การจัดทำแบบสำรวจ การเลือกและกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างต้องอิง ระเบียบวิธีวิจัย การสำรวจความไม่พึงพอใจต้องครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่มตาม ยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรคต่างๆที่สำคัญ										
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>15</td> <td>10</td> <td>5</td> <td>0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	20	15	10	5	0
1	2	3	4	5							
20	15	10	5	0							
สูตรการคำนวณ	$\text{จำนวนผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจ} \times 100$										

	จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่สำรวจ														
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	แบบสอบถามการรับรู้และเข้าใจ/รายงานสรุปการประเมิน														
<b>หมวด 4</b> หัวข้อ (1)	<b>KPI Template</b>														
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัยของฐานข้อมูลเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา														
หน่วยวัด	ร้อยละ														
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา														
คำอธิบาย	<p>-ฐานข้อมูลเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา ประกอบไปด้วย ฐานข้อมูลตามระบบเฝ้าระวังทางระบาดวิทยาที่กรมควบคุมโรคกำหนด</p> <p>-ความครอบคลุม หมายถึง ความทั่วถึง ครบถ้วนของข้อมูลในเรื่องโรคหรือเรื่องที่สำคัญอื่นๆ ว่ามีความครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย หน่วยงาน พื้นที่เขตรับผิดชอบ เป็นต้น</p> <p>-ความถูกต้อง หมายถึง ระบบการดูแล ตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการจัดเก็บ และภายหลังจัดเก็บโดยจัดให้มีการตรวจสอบถ่วงดุลย์ระหว่างหน่วยงานหรือผู้ทำงานเกี่ยวกับ</p> <p>-ความทันสมัย หมายถึง การปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งจะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ</p>														
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>≤ 60</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	≤ 60	65	70	75	80
1	2	3	4	5											
≤ 60	65	70	75	80											
สูตรการคำนวณ	จำนวนรายการ ที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย ตามที่กำหนด X 100 รายการ ความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย ที่กำหนดทั้งหมด														
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ฐานข้อมูลเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา														

หมวด 4 หัวข้อ (1)	KPI Template														
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัยของฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค														
หน่วยวัด	ร้อยละ														
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค														
คำอธิบาย	<p>- ฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค หมายถึง การรวบรวมข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันภายใต้จุดประสงค์ที่ต้องการ และต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการรวบรวม บันทึก วิเคราะห์ นำเสนอข้อมูลสารสนเทศ เช่น ฐานข้อมูลประชากรแยกตามกลุ่มอายุ ประชากรกลุ่มเสี่ยงต่อโรค กลุ่มเป้าหมายตาม Setting ต่างๆ กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง บุคลากร การพัฒนาฝึกอบรมบุคลากร และองค์ความรู้ต่างๆ เป็นต้น</p> <p>-ความครอบคลุม หมายถึง การจัดให้มีการรวบรวมฐานข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินงานยุทธศาสตร์นั้นอย่างครบถ้วน</p> <p>-ความถูกต้อง หมายถึง การจัดให้มีระบบการตรวจสอบและผู้ตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการจัดเก็บและภายหลังการจัดเก็บ</p> <p>-ความทันสมัย หมายถึง การปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบันพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ</p>														
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1" data-bbox="475 1290 1407 1391"> <tr> <td data-bbox="475 1290 659 1335">1</td> <td data-bbox="659 1290 842 1335">2</td> <td data-bbox="842 1290 1026 1335">3</td> <td data-bbox="1026 1290 1209 1335">4</td> <td data-bbox="1209 1290 1407 1335">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1335 659 1391">≤ 60</td> <td data-bbox="659 1335 842 1391">65</td> <td data-bbox="842 1335 1026 1391">70</td> <td data-bbox="1026 1335 1209 1391">75</td> <td data-bbox="1209 1335 1407 1391">80</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	≤ 60	65	70	75	80
1	2	3	4	5											
≤ 60	65	70	75	80											
สูตรการคำนวณ	$\frac{\text{จำนวนรายการสนับสนุนที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย}}{\text{จำนวนรายการสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค}} \times 100$														
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การป้องกันควบคุมโรค														

หมวด 4 หัวข้อ (2)	KPI Template														
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละความครอบคลุม ถูกต้องทันสมัยของฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค														
หน่วยวัด	ร้อยละ														
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์จัดทำฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค และฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคุ้มครองการป้องกันควบคุมโรค														
คำอธิบาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ฐานข้อมูล เป็นฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค</li> <li>-ครอบคลุมตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปีได้อย่างครบถ้วน และย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี</li> <li>-ฐานข้อมูลที่มีความถูกต้อง ต้องมีระบบการตรวจสอบและผู้ตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการจัดเก็บและภายหลังการจัดเก็บ</li> <li>-ฐานข้อมูลที่มีความทันสมัย โดยการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบันพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ</li> </ul>														
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;">1</td> <td style="width: 20%;">2</td> <td style="width: 20%;">3</td> <td style="width: 20%;">4</td> <td style="width: 20%;">5</td> </tr> <tr> <td>≤ 60</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	≤ 60	65	70	75	80
1	2	3	4	5											
≤ 60	65	70	75	80											
สูตรการคำนวณ	$\frac{\text{จำนวนรายการผลการดำเนินงานที่ครอบคลุม ถูกต้องทันสมัย} \times 100}{\text{จำนวนรายการผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ฯ ที่มี}}$														
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค														

หมวด 4 หัวข้อ (3)	KPI Template										
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มาใช้ข้อมูลสารสนเทศด้านการป้องกันควบคุมโรคผ่านทางเว็บไซต์										
หน่วยวัด											
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารในการป้องกันควบคุมโรค										
คำอธิบาย	ผู้มาใช้ข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง บุคคลภายนอกองค์กรที่มาใช้ข้อมูลสารสนเทศด้านการป้องกันควบคุมโรคผ่านทางเว็บไซต์ - เก็บข้อมูลด้วยการสำรวจความพึงพอใจผ่านทางเว็บไซต์ - กำหนดระยะเวลาการประเมินตามความเหมาะสม										
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>≤ 60</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	≤ 60	65	70	75	80
1	2	3	4	5							
≤ 60	65	70	75	80							
สูตรการคำนวณ	$\frac{\text{จำนวนผู้มาใช้ข้อมูลสารสนเทศฯผ่านทางเว็บไซต์ที่มีความพึงพอใจ} \times 100}{\text{จำนวนผู้มาใช้ข้อมูลสารสนเทศด้านการป้องกันควบคุมโรคผ่านทางเว็บไซต์ทั้งหมด}}$										
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ										

หมวด 4 หัวข้อ (4)	KPI Template										
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดที่สำคัญตามแผนงาน/โครงการติดตามการเฝ้าระวังและเตือนภัย										
หน่วยวัด	ร้อยละ										
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานระบบติดตาม เฝ้าระวัง เตือนภัย (Warning System) จากโรคภัยสุขภาพและการบรรลุตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน										
คำอธิบาย	- ตัวชี้วัดที่สำคัญ หมายถึง ตัวชี้วัดในแผนงาน/โครงการติดตามการเฝ้าระวังและเตือนภัย ที่กำหนดร่วมกันภายในหน่วยงาน										
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>≤ 60</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	≤ 60	65	70	75	80
1	2	3	4	5							
≤ 60	65	70	75	80							
สูตรการคำนวณ	$\frac{\text{จำนวนตัวชี้วัดที่สำคัญตามแผนงาน/โครงการ บรรลุเป้าหมาย} \times 100}{\text{จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด}}$										
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	แบบสรุปผลการดำเนินงานรายตัวชี้วัดที่สำคัญ										



หมวด4 หัวข้อ (5)	KPI Template														
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดที่สำคัญตามแผนบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศการป้องกันควบคุมโรค														
หน่วยวัด	ร้อยละ														
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศการป้องกันควบคุมโรค														
คำอธิบาย	พิจารณาจากความสำเร็จของเป้าหมายตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยง โดยวัดจากผลผลิต ผลลัพธ์ หรือความก้าวหน้าโครงการ														
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>≤ 60</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	≤ 60	65	70	75	80
1	2	3	4	5											
≤ 60	65	70	75	80											
สูตรการคำนวณ	จำนวนตัวชี้วัดที่สำคัญตามบริหารความเสี่ยงที่ บรรลุเป้าหมาย X 100 ตัวชี้วัดที่สำคัญตามแผนบริหารความเสี่ยงฯ ทั้งหมด														
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	แบบสรุปผลการดำเนินงานรายตัวชี้วัดที่สำคัญตามแผนบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศการป้องกันควบคุมโรค														

หมวด4 หัวข้อ (6)	KPI Template														
ชื่อตัวชี้วัด	ระดับผลสำเร็จการดำเนินงานตามขั้นตอนจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค														
หน่วยวัด	ร้อยละ														
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานจัดทำแผนการจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคและนำแผนการจัดการความรู้ดังกล่าวไปปฏิบัติ														
คำอธิบาย	ขั้นตอนการจัดการความรู้ หมายถึง การดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบ่งชี้ความรู้</li> <li>2. การสร้างและการแสวงหาความรู้</li> <li>3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ</li> <li>4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้</li> <li>5. การเข้าถึงความรู้</li> <li>6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้</li> <li>7. การเรียนรู้</li> </ol>														
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>≤ 3 ขั้นตอน</td> <td>4 ขั้นตอน</td> <td>5 ขั้นตอน</td> <td>6 ขั้นตอน</td> <td>7 ขั้นตอน</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	≤ 3 ขั้นตอน	4 ขั้นตอน	5 ขั้นตอน	6 ขั้นตอน	7 ขั้นตอน
1	2	3	4	5											
≤ 3 ขั้นตอน	4 ขั้นตอน	5 ขั้นตอน	6 ขั้นตอน	7 ขั้นตอน											

สูตรการคำนวณ	จำนวนขั้นตอนจัดการความรู้ที่หน่วยงานดำเนินการสำเร็จ
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	หลักฐาน/เอกสาร แสดงถึงขั้นตอนการจัดการความรู้

<b>หมวด4</b> หัวข้อ (6)	<b>KPI Template</b>														
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตามแผนการจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค														
หน่วยวัด	ร้อยละ														
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานจัดทำแผนการจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคและนำแผนการจัดการความรู้ดังกล่าวไปปฏิบัติ														
คำอธิบาย	<p>-แผนการจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคหมายถึง แผนงาน/โครงการที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค</p> <p>-การบรรลุเป้าหมาย หมายถึง ความสำเร็จตามที่แผนงานโครงการกำหนด โดยให้เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในขั้นตอนการจัดการความรู้</p>														
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>≤ 60</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	≤ 60	65	70	75	80
1	2	3	4	5											
≤ 60	65	70	75	80											
สูตรการคำนวณ	จำนวนตัวชี้วัดตามแผนการจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันฯ บรรลุเป้าหมายX100 จำนวนตัวชี้วัดตามแผนการจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคทั้งหมด														
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	แผนการจัดการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค														

หมวด 5 หัวข้อ (1)	KPI Template												
ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร												
หน่วยวัด	ร้อยละ												
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานสำรวจเพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค รวมทั้งการพัฒนารับปรุง												
คำอธิบาย	<p>ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันควบคุมโรคทุกระดับตั้งแต่ จังหวัด อำเภอ ตำบล ที่มีต่อ สสจ. หน่วยงานระดับอำเภอ (สสอ./รพศ./รพท.รพช.) และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามลำดับ ประเด็นความพึงพอใจ ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นโยบายของผู้บริหารในการสร้างความผูกพันของบุคลากร</li> <li>2. การบริหารงานของผู้บริหาร</li> <li>3. การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน</li> <li>4. การจัดสวัสดิการแก่บุคลากร</li> <li>5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</li> <li>6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</li> </ol> <p>การจัดทำแบบสอบถามและกลุ่มตัวอย่างให้อิงระเบียบวิธีวิจัย</p>												
เกณฑ์การให้คะแนน	<p>-ใช้คะแนนที่ได้จากการคำนวณตามสูตรการคำนวณโดยค่าคะแนนมีค่าระหว่าง 1 – 5</p> <table border="1" data-bbox="472 1205 1399 1308"> <thead> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;1.5</td> <td>1.5-2.49</td> <td>2.5-3.49</td> <td>3.5-4.49</td> <td>4.5-5.0</td> </tr> </tbody> </table>	1	2	3	4	5	<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0		
1	2	3	4	5									
<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0									
สูตรการคำนวณ	<p style="text-align: center;"><u>คะแนนรวมความพึงพอใจ</u></p> <p style="text-align: center;">รวมคะแนนเต็ม (จำนวนคน X 5 คะแนน)</p> <p>ความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="568 1572 1011 1957"> <thead> <tr> <th>คะแนน</th> <th>ระดับความคิดเห็น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>พอใจมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>พอใจมาก</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>พอใจปานกลาง</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>พอใจน้อย</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>พอใจน้อยที่สุด</td> </tr> </tbody> </table>	คะแนน	ระดับความคิดเห็น	5	พอใจมากที่สุด	4	พอใจมาก	3	พอใจปานกลาง	2	พอใจน้อย	1	พอใจน้อยที่สุด
คะแนน	ระดับความคิดเห็น												
5	พอใจมากที่สุด												
4	พอใจมาก												
3	พอใจปานกลาง												
2	พอใจน้อย												
1	พอใจน้อยที่สุด												

เอกสารที่เกี่ยวข้อง	แบบสอบถามความพึงพอใจ/รายงานสรุปการประเมิน
---------------------	---

หมวด 5 หัวข้อ (2)	KPI Template												
ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร												
หน่วยวัด	ร้อยละ												
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ												
คำอธิบาย	<p>ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันควบคุมโรคทุกระดับตั้งแต่ จังหวัด อำเภอ ตำบล ที่มีต่อ สสจ. หน่วยงานระดับอำเภอ (สสอ./รพศ./รพท.รพช.) และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามลำดับ ประเด็นความพึงพอใจ ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หลักเกณฑ์</li> <li>2. การดำเนินงานประเมิน</li> <li>3. การจัดสรรสิ่งจูงใจ หรือ ค่าตอบแทน</li> <li>4. การแจ้งผลเพื่อการปรับปรุง</li> </ol> <p>การจัดทำแบบสอบถามและกลุ่มตัวอย่างให้องค์ระเบียบวิธีวิจัย</p>												
เกณฑ์การให้คะแนน	<p>-ใช้คะแนนที่ได้จากการคำนวณตามสูตรการคำนวณโดยค่าคะแนนมีค่าระหว่าง 1 – 5</p> <table border="1" data-bbox="472 1093 1398 1193"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&lt;1.5</td> <td style="text-align: center;">1.5-2.49</td> <td style="text-align: center;">2.5-3.49</td> <td style="text-align: center;">3.5-4.49</td> <td style="text-align: center;">4.5-5.0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0		
1	2	3	4	5									
<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0									
สูตรการคำนวณ	<p style="text-align: center;"><u>คะแนนรวมความพึงพอใจ</u></p> <p style="text-align: center;">รวมคะแนนเต็ม (จำนวนคน X 5 คะแนน)</p> <p>ความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="568 1458 1015 1839"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">คะแนน</th> <th style="text-align: center;">ระดับความคิดเห็น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">พอใจมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">พอใจมาก</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">พอใจปานกลาง</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">พอใจน้อย</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">พอใจน้อยที่สุด</td> </tr> </tbody> </table>	คะแนน	ระดับความคิดเห็น	5	พอใจมากที่สุด	4	พอใจมาก	3	พอใจปานกลาง	2	พอใจน้อย	1	พอใจน้อยที่สุด
คะแนน	ระดับความคิดเห็น												
5	พอใจมากที่สุด												
4	พอใจมาก												
3	พอใจปานกลาง												
2	พอใจน้อย												
1	พอใจน้อยที่สุด												
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	แบบสอบถามความพึงพอใจ/รายงานสรุปการประเมิน												

หมวด 5 หัวข้อ (3)	KPI Template														
ชื่อตัวชี้วัด	ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผน														
หน่วยวัด	ร้อยละ														
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานกระบวนการพัฒนาบุคลากรและมีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ														
คำอธิบาย	บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและได้รับการพัฒนาการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ														
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>≤ 60</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	≤ 60	65	70	75	80
1	2	3	4	5											
≤ 60	65	70	75	80											
สูตรการคำนวณ	จำนวนบุคลากรกลุ่มเป้าหมายได้รับการพัฒนา X 100 จำนวนบุคลากรกลุ่มเป้าหมายตามแผนทั้งหมด														
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ														

หมวด 5 หัวข้อ (3)	KPI Template														
ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร														
หน่วยวัด	ร้อยละ														
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานกระบวนการพัฒนาบุคลากรและมีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ														
คำอธิบาย	<p>-บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและได้รับการพัฒนาการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ</p> <p>-การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การฝึกอบรม การสอนงาน การมอบหมายงาน และ On the job training</p> <p>-ประเด็นการสำรวจให้ครอบคลุมเรื่องดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หลักสูตร หรือ แนวทางการพัฒนาบุคลากรเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินงานเพื่อการป้องกันควบคุมโรค</li> <li>2. การดำเนินการพัฒนาตามหลักสูตร หรือ แนวทางการพัฒนาบุคลากร</li> <li>3. ผลการพัฒนาตามหลักสูตร หรือ แนวทางการพัฒนาบุคลากร</li> </ol>														
เกณฑ์การให้คะแนน	<p>-ใช้คะแนนที่ได้จากการคำนวณตามสูตรการคำนวณโดยค่าคะแนนมีค่าระหว่าง 1 – 5</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>&lt;1.5</td> <td>1.5-2.49</td> <td>2.5-3.49</td> <td>3.5-4.49</td> <td>4.5-5.0</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0
1	2	3	4	5											
<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0											
สูตรการคำนวณ	<p><u>คะแนนรวมความพึงพอใจ</u></p> <p>รวมคะแนนเต็ม (จำนวนคน X 5 คะแนน)</p> <p>ความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด</p>														

	<p>ดังนี้</p> <table border="1"> <tr> <td>คะแนน</td> <td>ระดับความคิดเห็น</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>พอใจมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>พอใจมาก</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>พอใจปานกลาง</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>พอใจน้อย</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>พอใจน้อยที่สุด</td> </tr> </table>	คะแนน	ระดับความคิดเห็น	5	พอใจมากที่สุด	4	พอใจมาก	3	พอใจปานกลาง	2	พอใจน้อย	1	พอใจน้อยที่สุด
คะแนน	ระดับความคิดเห็น												
5	พอใจมากที่สุด												
4	พอใจมาก												
3	พอใจปานกลาง												
2	พอใจน้อย												
1	พอใจน้อยที่สุด												
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	แบบสอบถามความพึงพอใจ/รายงานสรุปการประเมิน												

<b>หมวด 5</b> หัวข้อ (4)	<b>KPI Template</b>										
ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบุคลากรที่มีต่อประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรหรือการฝึกอบรมบุคลากร										
หน่วยวัด	ร้อยละ										
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานระบบประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรหรือการฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติการด้านการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ										
คำอธิบาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>-บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและได้รับการพัฒนาการป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ</li> <li>-ประเด็นการประเมินผลสำเร็จเป็นการประเมินผลการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์หลังจากผ่านการพัฒนาบุคลากรหรือการฝึกอบรมบุคลากร</li> </ul>										
เกณฑ์การให้คะแนน	<p>-ใช้คะแนนที่ได้จากการคำนวณตามสูตรการคำนวณโดยค่าคะแนนมีค่าระหว่าง 1 – 5</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>&lt;1.5</td> <td>1.5-2.49</td> <td>2.5-3.49</td> <td>3.5-4.49</td> <td>4.5-5.0</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0
1	2	3	4	5							
<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0							
สูตรการคำนวณ	<p><u>คะแนนรวมความพึงพอใจ</u> รวมคะแนนเต็ม (จำนวนคน X 5 คะแนน)</p> <p>ความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้</p> <table border="1"> <tr> <td>คะแนน</td> <td>ระดับความคิดเห็น</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>พอใจมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>พอใจมาก</td> </tr> </table>	คะแนน	ระดับความคิดเห็น	5	พอใจมากที่สุด	4	พอใจมาก				
คะแนน	ระดับความคิดเห็น										
5	พอใจมากที่สุด										
4	พอใจมาก										

		3	พอใจปานกลาง
		2	พอใจน้อย
		1	พอใจน้อยที่สุด
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	แบบสอบถามความพึงพอใจ/รายงานสรุปการประเมิน		

หมวด 6 หัวข้อ (1)	KPI Template																
ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบุคลากรที่มีต่อกระบวนการทำงานหลักที่สำคัญ																
หน่วยวัด	ร้อยละ																
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานการคัดเลือกและกำหนดกระบวนการทำงานหลักที่สำคัญ																
คำอธิบาย	-บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ -กระบวนการทำงานหลักที่สำคัญ หมายถึง กระบวนการที่ สสจ. ตามยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์การควบคุมโรคต่างๆ																
เกณฑ์การให้คะแนน	-ใช้คะแนนที่ได้จากการคำนวณตามสูตรการคำนวณโดยค่าคะแนนมีค่าระหว่าง 1 – 5																
	1	2	3	4	5												
	<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0												
สูตรการคำนวณ	<p><u>คะแนนรวมความพึงพอใจ</u> รวมคะแนนเต็ม (จำนวนคน X 5 คะแนน)</p> <p>ความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>คะแนน</th> <th>ระดับความคิดเห็น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>พอใจมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>พอใจมาก</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>พอใจปานกลาง</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>พอใจน้อย</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>พอใจน้อยที่สุด</td> </tr> </tbody> </table>					คะแนน	ระดับความคิดเห็น	5	พอใจมากที่สุด	4	พอใจมาก	3	พอใจปานกลาง	2	พอใจน้อย	1	พอใจน้อยที่สุด
คะแนน	ระดับความคิดเห็น																
5	พอใจมากที่สุด																
4	พอใจมาก																
3	พอใจปานกลาง																
2	พอใจน้อย																
1	พอใจน้อยที่สุด																
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ																



หมวด 6 หัวข้อ (2)	KPI Template												
ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบุคลากรที่มีต่อข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลหรือปรับปรุงการดำเนินงาน												
หน่วยวัด	ร้อยละ												
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานระบุข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการหลักและข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลหรือปรับปรุงการดำเนินงาน												
คำอธิบาย	<p>-บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคทุกระดับ</p> <p>-กระบวนการทำงานหลักที่สำคัญ หมายถึง กระบวนการที่ สสจ. ตามยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์การควบคุมโรคต่างๆ</p>												
เกณฑ์การให้คะแนน	<p>-ใช้คะแนนที่ได้จากการคำนวณตามสูตรการคำนวณโดยค่าคะแนนมีค่าระหว่าง 1 – 5</p> <table border="1" data-bbox="472 837 1398 943"> <thead> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;1.5</td> <td>1.5-2.49</td> <td>2.5-3.49</td> <td>3.5-4.49</td> <td>4.5-5.0</td> </tr> </tbody> </table>	1	2	3	4	5	<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0		
1	2	3	4	5									
<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0									
สูตรการคำนวณ	<p style="text-align: center;"><u>คะแนนรวมความพึงพอใจ</u></p> <p style="text-align: center;">รวมคะแนนเต็ม (จำนวนคน X 5 คะแนน)</p> <p>ความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="568 1223 1011 1608"> <thead> <tr> <th>คะแนน</th> <th>ระดับความคิดเห็น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>พอใจมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>พอใจมาก</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>พอใจปานกลาง</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>พอใจน้อย</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>พอใจน้อยที่สุด</td> </tr> </tbody> </table>	คะแนน	ระดับความคิดเห็น	5	พอใจมากที่สุด	4	พอใจมาก	3	พอใจปานกลาง	2	พอใจน้อย	1	พอใจน้อยที่สุด
คะแนน	ระดับความคิดเห็น												
5	พอใจมากที่สุด												
4	พอใจมาก												
3	พอใจปานกลาง												
2	พอใจน้อย												
1	พอใจน้อยที่สุด												
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ												

หมวด6 หัวข้อ (3)	KPI Template																
ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบุคลากรที่มีต่อคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน																
หน่วยวัด	ร้อยละ																
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) ของกระบวนการหลักและการสื่อสารถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติงาน																
คำอธิบาย	คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) เป็นคู่มือที่จัดทำขึ้นโดย สสจ. เพื่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ การควบคุมโรคที่สำคัญ																
เกณฑ์การให้คะแนน	-ใช้คะแนนที่ได้จากการคำนวณตามสูตรการคำนวณโดยค่าคะแนนมีค่าระหว่าง 1 – 5																
	1	2	3	4	5												
	<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0												
สูตรการคำนวณ	<p style="text-align: center;"><u>คะแนนรวมความพึงพอใจ</u> รวมคะแนนเต็ม (จำนวนคน X 5 คะแนน)</p> <p>ความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>คะแนน</th> <th>ระดับความคิดเห็น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>พอใจมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>พอใจมาก</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>พอใจปานกลาง</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>พอใจน้อย</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>พอใจน้อยที่สุด</td> </tr> </tbody> </table>					คะแนน	ระดับความคิดเห็น	5	พอใจมากที่สุด	4	พอใจมาก	3	พอใจปานกลาง	2	พอใจน้อย	1	พอใจน้อยที่สุด
คะแนน	ระดับความคิดเห็น																
5	พอใจมากที่สุด																
4	พอใจมาก																
3	พอใจปานกลาง																
2	พอใจน้อย																
1	พอใจน้อยที่สุด																
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ																

หมวด 6 หัวข้อ (4)	KPI Template																
ชื่อตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานตรวจสอบติดตามภายในองค์กร (Internal audit)																
หน่วยวัด	ร้อยละ																
วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลสำเร็จการดำเนินงานตรวจสอบติดตามภายในองค์กร (Internal audit) เพื่อปรับปรุงกระบวนการ/ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์																
คำอธิบาย	-การประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้องการตรวจสอบติดตามภายในครอบคลุมทั้งผู้ตรวจและผู้ถูกตรวจ -ประเด็นการประเมินความพึงพอใจครอบคลุม การสื่อสารการตรวจกระบวนการตรวจ ความรู้ความสามารถผู้ตรวจติดตาม เทคนิค/วิธีการตรวจสอบติดตาม เป็นต้น																
เกณฑ์การให้คะแนน	<table border="1" data-bbox="472 880 1398 981"> <thead> <tr> <th data-bbox="472 880 655 931">ระดับ 1</th> <th data-bbox="655 880 839 931">ระดับ 2</th> <th data-bbox="839 880 1023 931">ระดับ 3</th> <th data-bbox="1023 880 1206 931">ระดับ 4</th> <th data-bbox="1206 880 1398 931">ระดับ 5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="472 931 655 981">&lt;1.5</td> <td data-bbox="655 931 839 981">1.5-2.49</td> <td data-bbox="839 931 1023 981">2.5-3.49</td> <td data-bbox="1023 931 1206 981">3.5-4.49</td> <td data-bbox="1206 931 1398 981">4.5-5.0</td> </tr> </tbody> </table>					ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0		
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5													
<1.5	1.5-2.49	2.5-3.49	3.5-4.49	4.5-5.0													
สูตรการคำนวณ	<p align="center"><u>คะแนนรวมความพึงพอใจ</u> รวมคะแนนเต็ม (จำนวนคน X 5 คะแนน)</p> <p>ความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="568 1263 1011 1648"> <thead> <tr> <th data-bbox="568 1263 743 1375">คะแนน</th> <th data-bbox="743 1263 1011 1375">ระดับความคิดเห็น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="568 1375 743 1426">5</td> <td data-bbox="743 1375 1011 1426">พอใจมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td data-bbox="568 1426 743 1478">4</td> <td data-bbox="743 1426 1011 1478">พอใจมาก</td> </tr> <tr> <td data-bbox="568 1478 743 1529">3</td> <td data-bbox="743 1478 1011 1529">พอใจปานกลาง</td> </tr> <tr> <td data-bbox="568 1529 743 1581">2</td> <td data-bbox="743 1529 1011 1581">พื่อน้อย</td> </tr> <tr> <td data-bbox="568 1581 743 1648">1</td> <td data-bbox="743 1581 1011 1648">พื่อน้อยที่สุด</td> </tr> </tbody> </table>					คะแนน	ระดับความคิดเห็น	5	พอใจมากที่สุด	4	พอใจมาก	3	พอใจปานกลาง	2	พื่อน้อย	1	พื่อน้อยที่สุด
คะแนน	ระดับความคิดเห็น																
5	พอใจมากที่สุด																
4	พอใจมาก																
3	พอใจปานกลาง																
2	พื่อน้อย																
1	พื่อน้อยที่สุด																
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ																

DATE: 4/26/2020  
TIME: 8:40

L I S R E L 8.80

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by  
Scientific Software International, Inc.  
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100  
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.  
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140  
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2006  
Use of this program is subject to the terms specified in the  
Universal Copyright Convention.  
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file E:\hpo\_16MAY.PR2:

Path Analysis Model  
DA NI=30 NO=239 MA=CM  
LA  
LD1 LD2 LD3 LD4 SP1 SP2 SP3 SP4 SP5 CS1 CS2 CS3 HR1 HR2 HR3 HR4 PM1 PM2 PM3 PM4 RM1  
RM2 RM3 RM4 IT1 IT2 IT3 IT4 IT5 IT6  
KM  
1.000  
.417 1.000  
.393 .527 1.000  
.376 .417 .483 1.000  
.371 .291 .420 .513 1.000  
.405 .342 .264 .466 .490 1.000  
.421 .378 .380 .414 .399 .487 1.000  
.394 .355 .366 .475 .542 .486 .550 1.000  
.232 .296 .341 .440 .475 .325 .418 .566 1.000  
.218 .289 .298 .359 .313 .331 .311 .421 .431 1.000  
.255 .285 .262 .386 .316 .313 .365 .369 .430 .564 1.000  
.279 .225 .245 .373 .352 .430 .372 .452 .475 .449 .537 1.000  
.400 .259 .330 .373 .426 .449 .348 .377 .377 .223 .301 .334 1.000  
.352 .257 .292 .446 .408 .403 .330 .454 .476 .293 .360 .364 .773 1.000  
.323 .297 .270 .222 .216 .349 .331 .379 .285 .220 .355 .365 .377 .374 1.000  
.246 .287 .293 .297 .346 .396 .364 .484 .417 .353 .347 .346 .395 .402 .536 1.000  
.305 .363 .312 .351 .351 .371 .355 .369 .364 .303 .338 .481 .419 .395 .457 .593 1.000  
.257 .331 .337 .376 .297 .362 .351 .398 .412 .363 .483 .485 .357 .380 .354 .487 .589 1.000  
.296 .279 .365 .420 .371 .347 .369 .390 .385 .356 .354 .391 .310 .355 .384 .368 .450 .490 1.000  
.183 .310 .336 .435 .378 .420 .350 .405 .494 .409 .393 .424 .376 .410 .334 .442 .443 .536 .590 1.000  
.271 .360 .382 .498 .389 .421 .342 .439 .412 .403 .368 .392 .336 .384 .249 .408 .479 .550 .500 .675 1.000  
.255 .308 .359 .421 .366 .452 .291 .429 .482 .336 .412 .446 .313 .376 .320 .473 .475 .583 .472 .657 .735 1.000  
.285 .389 .374 .377 .297 .410 .424 .328 .293 .369 .361 .373 .287 .286 .284 .427 .524 .498 .481 .515 .498 .501  
1.000  
.368 .394 .359 .398 .357 .381 .426 .401 .377 .431 .439 .377 .361 .389 .295 .428 .442 .495 .429 .518 .489 .504  
.732 1.000  
.265 .144 .268 .342 .456 .277 .284 .342 .348 .303 .383 .300 .387 .428 .344 .410 .322 .315 .325 .361 .378 .397  
.339 .457 1.000

.271 .260 .295 .418 .329 .390 .327 .418 .459 .344 .451 .483 .362 .487 .326 .452 .465 .517 .389 .476 .532  
.578 .488 .599 .509 1.000  
.421 .296 .340 .359 .536 .404 .395 .519 .469 .352 .398 .396 .513 .484 .414 .461 .495 .473 .505 .468 .488 .495  
.462 .532 .521 .481 1.000  
.376 .319 .325 .364 .389 .396 .348 .414 .371 .297 .340 .361 .428 .439 .394 .377 .403 .390 .405 .341 .383 .400  
.402 .456 .416 .457 .731 1.000  
.267 .290 .268 .380 .359 .442 .307 .377 .418 .330 .377 .385 .308 .338 .365 .485 .417 .531 .429 .445 .448 .480  
.510 .484 .355 .438 .592 .660 1.000  
.291 .273 .300 .372 .328 .328 .350 .400 .409 .433 .503 .364 .388 .413 .399 .501 .373 .490 .493 .480 .519 .515  
.494 .591 .413 .501 .665 .582 .660 1.000  
SD  
.544 .654 .597 .626 .601 .666 .599 .586 .672 .651 .713 .789 .579 .579 .692 .727 .735 .712 .689 .721 .672 .680  
.647 .673 .728 .690 .678 .708 .819 .693  
MO NY=24 NX=6 NE=6 NK=1 C  
LY=FU,FI LX=FU,FI BE=FU,FI GA=FU,FI PH=FU,FI PS=FU,FI TE=FU,FI TD=FU,FI  
FR LX(1,1) LX(2,1) LX(3,1) LX(4,1) LX(5,1) LX(6,1)  
FR LY(1,1) LY(2,1) LY(3,1) LY(4,1) LY(5,2) LY(6,2) LY(7,2) LY(8,2) LY(9,2)  
FR LY(10,3) LY(11,3) LY(12,3) LY(13,4) LY(14,4) LY(15,4) LY(16,4)  
FR LY(17,5) LY(18,5) LY(19,5) LY(20,5) LY(21,6) LY(22,6) LY(23,6) LY(24,6)  
FR GA(1,1) GA(2,1) GA(3,1) GA(4,1) GA(5,1) GA(6,1)  
FR BE(2,1) BE(3,1) BE(6,1) BE(4,2) BE(5,2) BE(6,2)  
FR BE(4,3) BE(5,3) BE(6,3) BE(5,4) BE(6,4) BE(6,5)  
FR PH(1,1) PS(1,1) PS(2,2) PS(3,3) PS(4,4) PS(5,5) PS(6,6)  
FR TE(1,1) TE(2,2) TE(3,3) TE(4,4) TE(5,5) TE(6,6) TE(7,7) TE(8,8) TE(9,9) TE(10,10)  
FR TE(11,11) TE(12,12) TE(13,13) TE(14,14) TE(15,15) TE(16,16) TE(17,17) TE(18,18)  
FR TE(19,19) TE(20,20) TE(21,21) TE(22,22) TE(23,23) TE(24,24)  
FR TD(1,1) TD(2,2) TD(3,3) TD(4,4) TD(5,5) TD(6,6) TD(4,3) TD(5,4) TD(1,5) TD(1,3)TD(2,5) TD(2,4)  
TD(4,6) TD(3,6)  
FR TE(14,13) TE(24,23) TE(22,21) TE(3,5) TE(17,16) TE(9,6) TE(3,2) TE(21,20) TE(22,20) TE(20,19)  
TE(20,9)  
FR TH(3,5) TH(1,5) TH(6,17) TH(2,14) TH(5,18) TH(5,6) TH(6,11) TE(16,15) TE(22,9) TE(6,3) TE(17,12)  
FR TE(17,15) TE(5,4) TE(9,1) TE(13,6) TE(24,9) TE(16,8) TE(23,9) TE(22,10) TE(20,1) TE(8,6) TE(13,1)  
TE(22,6) TE(22,7) TE(22,16)  
FR TE(24,19) TE(18,17) TE(21,15) TE(12,2)

LE  
LEAD\_E1 PLAN\_E2 CUSTO\_E3 HRD\_E4 PROCE\_E5 RESU\_E6  
LK  
INFO\_K1  
PATH DIAGRAM  
OU SE TV EF ND=2 AD=OFF

#### Path Analysis Model

Number of Input Variables 30  
Number of Y - Variables 24  
Number of X - Variables 6  
Number of ETA - Variables 6  
Number of KSI - Variables 1  
Number of Observations 239

#### Path Analysis Model

Covariance Matrix

	LD1	LD2	LD3	LD4	SP1	SP2
LD1	0.30					
LD2	0.15	0.43				
LD3	0.13	0.21	0.36			
LD4	0.13	0.17	0.18	0.39		
SP1	0.12	0.11	0.15	0.19	0.36	
SP2	0.15	0.15	0.10	0.19	0.20	0.44
SP3	0.14	0.15	0.14	0.16	0.14	0.19
SP4	0.13	0.14	0.13	0.17	0.19	0.19
SP5	0.08	0.13	0.14	0.19	0.19	0.15
CS1	0.08	0.12	0.12	0.15	0.12	0.14
CS2	0.10	0.13	0.11	0.17	0.14	0.15
CS3	0.12	0.12	0.12	0.18	0.17	0.23
HR1	0.13	0.10	0.11	0.14	0.15	0.17
HR2	0.11	0.10	0.10	0.16	0.14	0.16
HR3	0.12	0.13	0.11	0.10	0.09	0.16
HR4	0.10	0.14	0.13	0.14	0.15	0.19
PM1	0.12	0.17	0.14	0.16	0.16	0.18
PM2	0.10	0.15	0.14	0.17	0.13	0.17
PM3	0.11	0.13	0.15	0.18	0.15	0.16
PM4	0.07	0.15	0.14	0.20	0.16	0.20
RM1	0.10	0.16	0.15	0.21	0.16	0.19
RM2	0.09	0.14	0.15	0.18	0.15	0.20
RM3	0.10	0.16	0.14	0.15	0.12	0.18
RM4	0.13	0.17	0.14	0.17	0.14	0.17
IT1	0.10	0.07	0.12	0.16	0.20	0.13
IT2	0.10	0.12	0.12	0.18	0.14	0.18
IT3	0.16	0.13	0.14	0.15	0.22	0.18
IT4	0.14	0.15	0.14	0.16	0.17	0.19
IT5	0.12	0.16	0.13	0.19	0.18	0.24
IT6	0.11	0.12	0.12	0.16	0.14	0.15

## Covariance Matrix

	SP3	SP4	SP5	CS1	CS2	CS3
SP3	0.36					
SP4	0.19	0.34				
SP5	0.17	0.22	0.45			
CS1	0.12	0.16	0.19	0.42		
CS2	0.16	0.15	0.21	0.26	0.51	
CS3	0.18	0.21	0.25	0.23	0.30	0.62
HR1	0.12	0.13	0.15	0.08	0.12	0.15
HR2	0.11	0.15	0.19	0.11	0.15	0.17
HR3	0.14	0.15	0.13	0.10	0.18	0.20
HR4	0.16	0.21	0.20	0.17	0.18	0.20
PM1	0.16	0.16	0.18	0.14	0.18	0.28
PM2	0.15	0.17	0.20	0.17	0.25	0.27
PM3	0.15	0.16	0.18	0.16	0.17	0.21
PM4	0.15	0.17	0.24	0.19	0.20	0.24
RM1	0.14	0.17	0.19	0.18	0.18	0.21
RM2	0.12	0.17	0.22	0.15	0.20	0.24
RM3	0.16	0.12	0.13	0.16	0.17	0.19
RM4	0.17	0.16	0.17	0.19	0.21	0.20
IT1	0.12	0.15	0.17	0.14	0.20	0.17
IT2	0.14	0.17	0.21	0.15	0.22	0.26
IT3	0.16	0.21	0.21	0.16	0.19	0.21
IT4	0.15	0.17	0.18	0.14	0.17	0.20

IT5	0.15	0.18	0.23	0.18	0.22	0.25
IT6	0.15	0.16	0.19	0.20	0.25	0.20

## Covariance Matrix

	HR1	HR2	HR3	HR4	PM1	PM2
HR1	0.34					
HR2	0.26	0.34				
HR3	0.15	0.15	0.48			
HR4	0.17	0.17	0.27	0.53		
PM1	0.18	0.17	0.23	0.32	0.54	
PM2	0.15	0.16	0.17	0.25	0.31	0.51
PM3	0.12	0.14	0.18	0.18	0.23	0.24
PM4	0.16	0.17	0.17	0.23	0.23	0.28
RM1	0.13	0.15	0.12	0.20	0.24	0.26
RM2	0.12	0.15	0.15	0.23	0.24	0.28
RM3	0.11	0.11	0.13	0.20	0.25	0.23
RM4	0.14	0.15	0.14	0.21	0.22	0.24
IT1	0.16	0.18	0.17	0.22	0.17	0.16
IT2	0.14	0.19	0.16	0.23	0.24	0.25
IT3	0.20	0.19	0.19	0.23	0.25	0.23
IT4	0.18	0.18	0.19	0.19	0.21	0.20
IT5	0.15	0.16	0.21	0.29	0.25	0.31
IT6	0.16	0.17	0.19	0.25	0.19	0.24

## Covariance Matrix

	PM3	PM4	RM1	RM2	RM3	RM4
PM3	0.47					
PM4	0.29	0.52				
RM1	0.23	0.33	0.45			
RM2	0.22	0.32	0.34	0.46		
RM3	0.21	0.24	0.22	0.22	0.42	
RM4	0.20	0.25	0.22	0.23	0.32	0.45
IT1	0.16	0.19	0.18	0.20	0.16	0.22
IT2	0.18	0.24	0.25	0.27	0.22	0.28
IT3	0.24	0.23	0.22	0.23	0.20	0.24
IT4	0.20	0.17	0.18	0.19	0.18	0.22
IT5	0.24	0.26	0.25	0.27	0.27	0.27
IT6	0.24	0.24	0.24	0.24	0.22	0.28

## Covariance Matrix

	IT1	IT2	IT3	IT4	IT5	IT6
IT1	0.53					
IT2	0.26	0.48				
IT3	0.26	0.23	0.46			
IT4	0.21	0.22	0.35	0.50		
IT5	0.21	0.25	0.33	0.38	0.67	
IT6	0.21	0.24	0.31	0.29	0.37	0.48

Path Analysis Model

Parameter Specifications

## LAMBDA-Y

	LEAD_E1	PLAN_E2	CUSTO_E3	HRD_E4	PROCE_E5	RESU_E6
LD1	0	0	0	0	0	0
LD2	1	0	0	0	0	0
LD3	2	0	0	0	0	0
LD4	3	0	0	0	0	0
SP1	0	0	0	0	0	0
SP2	0	4	0	0	0	0
SP3	0	5	0	0	0	0
SP4	0	6	0	0	0	0
SP5	0	7	0	0	0	0
CS1	0	0	0	0	0	0
CS2	0	0	8	0	0	0
CS3	0	0	9	0	0	0
HR1	0	0	0	0	0	0
HR2	0	0	0	10	0	0
HR3	0	0	0	11	0	0
HR4	0	0	0	12	0	0
PM1	0	0	0	0	0	0
PM2	0	0	0	0	13	0
PM3	0	0	0	0	14	0
PM4	0	0	0	0	15	0
RM1	0	0	0	0	0	0
RM2	0	0	0	0	0	16
RM3	0	0	0	0	0	17
RM4	0	0	0	0	0	18

## LAMBDA-X

	INFO_K1
IT1	19
IT2	20
IT3	21
IT4	22
IT5	23
IT6	24

## BETA

	LEAD_E1	PLAN_E2	CUSTO_E3	HRD_E4	PROCE_E5	RESU_E6
LEAD_E1	0	0	0	0	0	0
PLAN_E2	25	0	0	0	0	0
CUSTO_E3	26	0	0	0	0	0
HRD_E4	0	27	28	0	0	0
PROCE_E5	0	29	30	31	0	0
RESU_E6	32	33	34	35	36	0

## GAMMA

	INFO_K1
LEAD_E1	37
PLAN_E2	38
CUSTO_E3	39
HRD_E4	40



PROCE\_E5 41  
RESU\_E6 42

## PSI

LEAD_E1	PLAN_E2	CUSTO_E3	HRD_E4	PROCE_E5	RESU_E6
-----	-----	-----	-----	-----	-----
43	44	45	46	47	48

## THETA-EPS

	LD1	LD2	LD3	LD4	SP1	SP2
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
LD1	49					
LD2	0	50				
LD3	0	51	52			
LD4	0	0	0	53		
SP1	0	0	54	55	56	
SP2	0	0	57	0	0	58
SP3	0	0	0	0	0	0
SP4	0	0	0	0	0	60
SP5	62	0	0	0	0	63
CS1	0	0	0	0	0	0
CS2	0	0	0	0	0	0
CS3	0	67	0	0	0	0
HR1	69	0	0	0	0	70
HR2	0	0	0	0	0	0
HR3	0	0	0	0	0	0
HR4	0	0	0	0	0	0
PM1	0	0	0	0	0	0
PM2	0	0	0	0	0	0
PM3	0	0	0	0	0	0
PM4	85	0	0	0	0	0
RM1	0	0	0	0	0	0
RM2	0	0	0	0	0	92
RM3	0	0	0	0	0	0
RM4	0	0	0	0	0	0

## THETA-EPS

	SP3	SP4	SP5	CS1	CS2	CS3
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
SP3	59					
SP4	0	61				
SP5	0	0	64			
CS1	0	0	0	65		
CS2	0	0	0	0	66	
CS3	0	0	0	0	0	68
HR1	0	0	0	0	0	0
HR2	0	0	0	0	0	0
HR3	0	0	0	0	0	0
HR4	0	75	0	0	0	0
PM1	0	0	0	0	0	78
PM2	0	0	0	0	0	0
PM3	0	0	0	0	0	0
PM4	0	0	86	0	0	0
RM1	0	0	0	0	0	0
RM2	93	0	94	95	0	0
RM3	0	0	100	0	0	0

RM4	0	0	102	0	0	0
-----	---	---	-----	---	---	---

## THETA-EPS

	HR1	HR2	HR3	HR4	PM1	PM2
HR1	71					
HR2	72	73				
HR3	0	0	74			
HR4	0	0	76	77		
PM1	0	0	79	80	81	
PM2	0	0	0	0	82	83
PM3	0	0	0	0	0	0
PM4	0	0	0	0	0	0
RM1	0	0	89	0	0	0
RM2	0	0	0	96	0	0
RM3	0	0	0	0	0	0
RM4	0	0	0	0	0	0

## THETA-EPS

	PM3	PM4	RM1	RM2	RM3	RM4
PM3	84					
PM4	87	88				
RM1	0	90	91			
RM2	0	97	98	99		
RM3	0	0	0	0	101	
RM4	103	0	0	0	104	105

## THETA-DELTA-EPS

	LD1	LD2	LD3	LD4	SP1	SP2
IT1	0	0	0	0	106	0
IT2	0	0	0	0	0	0
IT3	0	0	0	0	110	0
IT4	0	0	0	0	0	0
IT5	0	0	0	0	0	116
IT6	0	0	0	0	0	0

## THETA-DELTA-EPS

	SP3	SP4	SP5	CS1	CS2	CS3
IT1	0	0	0	0	0	0
IT2	0	0	0	0	0	0
IT3	0	0	0	0	0	0
IT4	0	0	0	0	0	0
IT5	0	0	0	0	0	0
IT6	0	0	0	0	122	0

## THETA-DELTA-EPS

	HR1	HR2	HR3	HR4	PM1	PM2
IT1	0	0	0	0	0	0
IT2	0	108	0	0	0	0
IT3	0	0	0	0	0	0

IT4	0	0	0	0	0	0
IT5	0	0	0	0	0	117
IT6	0	0	0	0	123	0

## THETA-DELTA-EPS

	PM3	PM4	RM1	RM2	RM3	RM4
IT1	0	0	0	0	0	0
IT2	0	0	0	0	0	0
IT3	0	0	0	0	0	0
IT4	0	0	0	0	0	0
IT5	0	0	0	0	0	0
IT6	0	0	0	0	0	0

## THETA-DELTA

	IT1	IT2	IT3	IT4	IT5	IT6
IT1	107					
IT2	0	109				
IT3	111	0	112			
IT4	0	113	114	115		
IT5	118	119	0	120	121	
IT6	0	0	124	125	0	126

## Path Analysis Model

Number of Iterations = 56

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

## LAMBDA-Y

	LEAD_E1	PLAN_E2	CUSTO_E3	HRD_E4	PROCE_E5	RESU_E6
LD1	0.32	--	--	--	--	--
LD2	0.38	--	--	--	--	--
	(0.05)					
	7.20					
LD3	0.37	--	--	--	--	--
	(0.05)					
	7.41					
LD4	0.44	--	--	--	--	--
	(0.05)					
	8.30					
SP1	--	0.39	--	--	--	--
SP2	--	0.50	--	--	--	--
		(0.05)				
		9.41				
SP3	--	0.40	--	--	--	--
		(0.04)				
		9.20				
SP4	--	0.46	--	--	--	--
		(0.05)				
		10.15				

SP5	--	0.47	--	--	--	--
		(0.05)				
		9.37				
CS1	--	--	0.45	--	--	--
CS2	--	--	0.55	--	--	--
			(0.06)			
			9.78			
CS3	--	--	0.57	--	--	--
			(0.06)			
			9.37			
HR1	--	--	--	0.35	--	--
HR2	--	--	--	0.37	--	--
				(0.03)		
				13.29		
HR3	--	--	--	0.39	--	--
				(0.05)		
				7.30		
HR4	--	--	--	0.48	--	--
				(0.06)		
				8.31		
PM1	--	--	--	--	0.48	--
PM2	--	--	--	--	0.52	--
					(0.05)	
					10.75	
PM3	--	--	--	--	0.46	--
					(0.05)	
					9.03	
PM4	--	--	--	--	0.50	--
					(0.05)	
					9.45	
RM1	--	--	--	--	--	0.47
RM2	--	--	--	--	--	0.48
						(0.03)
						14.67
RM3	--	--	--	--	--	0.44
						(0.04)
						10.35
RM4	--	--	--	--	--	0.49
						(0.04)
						10.89

## LAMBDA-X

	INFO_K1
	-----
IT1	0.44
	(0.04)
	9.91
IT2	0.51
	(0.04)
	12.70
IT3	0.51
	(0.04)
	13.19
IT4	0.46
	(0.04)
	10.81
IT5	0.61
	(0.05)

12.70  
IT6 0.54  
(0.04)  
13.84

## BETA

	LEAD_E1	PLAN_E2	CUSTO_E3	HRD_E4	PROCE_E5	RESU_E6
LEAD_E1	--	--	--	--	--	--
PLAN_E2	0.75	--	--	--	--	--
	(0.13)					
	5.63					
CUSTO_E3	0.43	--	--	--	--	--
	(0.11)					
	3.90					
HRD_E4	--	0.44	-0.02	--	--	--
	(0.11)	(0.11)				
	4.05	-0.22				
PROCE_E5	--	-0.18	0.27	0.77	--	--
	(0.34)	(0.12)	(0.74)			
	-0.53	2.36	1.04			
RESU_E6	0.29	0.71	-0.44	-2.57	1.85	--
	(0.18)	(1.24)	(0.58)	(3.28)	(1.61)	
	1.65	0.57	-0.76	-0.78	1.15	

## GAMMA

	INFO_K1
LEAD_E1	0.69
	(0.09)
	7.29
PLAN_E2	0.20
	(0.09)
	2.11
CUSTO_E3	0.42
	(0.10)
	4.16
HRD_E4	0.61
	(0.12)
	5.21
PROCE_E5	0.11
	(0.47)
	0.24
RESU_E6	1.28
	(1.29)
	0.99

## Covariance Matrix of ETA and KSI

	LEAD_E1	PLAN_E2	CUSTO_E3	HRD_E4	PROCE_E5	RESU_E6
LEAD_E1	1.00					
PLAN_E2	0.89	1.00				
CUSTO_E3	0.72	0.68	1.00			
HRD_E4	0.79	0.86	0.71	1.00		
PROCE_E5	0.73	0.75	0.79	0.92	1.00	
RESU_E6	0.81	0.78	0.80	0.83	1.04	1.00

INFO\_K1 0.69 0.72 0.72 0.91 0.88 0.98

Covariance Matrix of ETA and KSI

INFO\_K1  
-----  
INFO\_K1 1.00

PHI

INFO\_K1  
-----  
1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

LEAD_E1	PLAN_E2	CUSTO_E3	HRD_E4	PROCE_E5	RESU_E6
0.52 (0.13)	0.19 (0.06)	0.39 (0.09)	0.08 (0.08)	0.11 (0.08)	-0.50 (0.51)
4.10	3.37	4.51	1.07	1.49	-0.97

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

LEAD_E1	PLAN_E2	CUSTO_E3	HRD_E4	PROCE_E5	RESU_E6
0.48	0.81	0.61	0.92	0.89	1.50

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

LEAD_E1	PLAN_E2	CUSTO_E3	HRD_E4	PROCE_E5	RESU_E6
0.48	0.51	0.52	0.83	0.78	0.96

Reduced Form

INFO\_K1  
-----  
LEAD\_E1 0.69  
(0.09)  
7.29  
PLAN\_E2 0.72  
(0.09)  
8.34  
CUSTO\_E3 0.72  
(0.09)  
8.45  
HRD\_E4 0.91  
(0.10)  
9.12  
PROCE\_E5 0.88  
(0.09)  
9.88  
RESU\_E6 0.98  
(0.08)  
11.77

THETA-EPS

	LD1	LD2	LD3	LD4	SP1	SP2
LD1	0.19 (0.02) 9.79					
LD2	--	0.28 (0.03) 9.82				
LD3	--	0.06 (0.02)	0.22 (0.02)			
		3.07	9.55			
LD4	--	--	--	0.20 (0.02) 8.93		
SP1	--	--	0.03 (0.01)	0.04 (0.01)	0.21 (0.02)	
		1.97	2.98	10.29		
SP2	--	--	-0.06 (0.02)	--	--	0.21 (0.03)
			-3.65			8.24
SP3	--	--	--	--	--	--
SP4	--	--	--	--	--	-0.04 (0.01) -2.50
SP5	-0.05 (0.01) -3.24	--	--	--	--	-0.09 (0.02) -5.11
CS1	--	--	--	--	--	--
CS2	--	--	--	--	--	--
CS3	--	-0.04 (0.02) -2.16	--	--	--	--
HR1	0.02 (0.01) 2.30	--	--	--	--	0.03 (0.01) 2.77
HR2	--	--	--	--	--	--
HR3	--	--	--	--	--	--
HR4	--	--	--	--	--	--
PM1	--	--	--	--	--	--
PM2	--	--	--	--	--	--
PM3	--	--	--	--	--	--
PM4	-0.04 (0.01) -2.80	--	--	--	--	--
RM1	--	--	--	--	--	--
RM2	--	--	--	--	--	0.03 (0.01) 2.04
RM3	--	--	--	--	--	--
RM4	--	--	--	--	--	--

## THETA-EPS

	SP3	SP4	SP5	CS1	CS2	CS3
SP3	0.20 (0.02) 10.13					

SP4	--	0.13				
		(0.02)				
		8.22				
SP5	--	--	0.22			
			(0.02)			
			9.11			
CS1	--	--	--	0.22		
				(0.03)		
				8.87		
CS2	--	--	--	--	0.21	
					(0.03)	
					7.64	
CS3	--	--	--	--	--	0.30
						(0.04)
						8.42
HR1	--	--	--	--	--	--
HR2	--	--	--	--	--	--
HR3	--	--	--	--	--	--
HR4	--	0.03	--	--	--	--
		(0.01)				
		1.82				
PM1	--	--	--	--	--	0.06
						(0.02)
						3.11
PM2	--	--	--	--	--	--
PM3	--	--	--	--	--	--
PM4	--	--	0.05	--	--	--
			(0.02)			
			2.94			
RM1	--	--	--	--	--	--
RM2	-0.02	--	0.03	-0.04	--	--
	(0.01)		(0.01)	(0.01)		
	-1.94		2.18	-2.70		
RM3	--	--	-0.04	--	--	--
			(0.02)			
			-2.71			
RM4	--	--	-0.02	--	--	--
			(0.02)			
			-1.53			

## THETA-EPS

	HR1	HR2	HR3	HR4	PM1	PM2
HR1	0.21					
	(0.02)					
	9.82					
HR2	0.13	0.20				
	(0.02)	(0.02)				
	7.16	9.44				
HR3	--	--	0.33			
			(0.03)			
			9.94			
HR4	--	--	0.08	0.30		
			(0.03)	(0.03)		
			3.33	9.05		
PM1	--	--	0.05	0.10	0.30	
			(0.02)	(0.02)	(0.03)	
			2.55	4.64	9.90	



PM2	--	--	--	--	0.05	0.24
					(0.02)	(0.03)
					2.34	9.09
PM3	--	--	--	--	--	--
PM4	--	--	--	--	--	--
RM1	--	--	-0.03	--	--	--
			(0.01)			
			-2.28			
RM2	--	--	--	0.04	--	--
			(0.01)			
			2.99			
RM3	--	--	--	--	--	--
RM4	--	--	--	--	--	--

THETA-EPS

	PM3	PM4	RM1	RM2	RM3	RM4
PM3	0.26					
	(0.03)					
	9.70					
PM4	0.06	0.26				
	(0.02)	(0.03)				
	3.26	9.53				
RM1	--	0.07	0.23			
	(0.02)	(0.02)				
	4.20	9.99				
RM2	--	0.06	0.11	0.23		
	(0.02)	(0.02)	(0.02)			
	3.69	5.96	10.08			
RM3	--	--	--	--	0.22	
				(0.02)		
				9.89		
RM4	-0.04	--	--	--	0.10	0.22
	(0.01)			(0.02)	(0.02)	
	-2.57			5.47	9.37	

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

LD1	LD2	LD3	LD4	SP1	SP2
0.35	0.34	0.38	0.50	0.42	0.54

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

SP3	SP4	SP5	CS1	CS2	CS3
0.44	0.61	0.50	0.47	0.59	0.52

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

HR1	HR2	HR3	HR4	PM1	PM2
0.36	0.41	0.31	0.43	0.43	0.53

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

PM3	PM4	RM1	RM2	RM3	RM4

0.44 0.49 0.48 0.50 0.47 0.52

THETA-DELTA-EPS

	LD1	LD2	LD3	LD4	SP1	SP2
IT1	--	--	--	--	0.07	--
				(0.02)		
				3.99		
IT2	--	--	--	--	--	--
IT3	--	--	--	--	0.06	--
				(0.01)		
				4.74		
IT4	--	--	--	--	--	--
IT5	--	--	--	--	--	0.05
				(0.02)		
				2.87		
IT6	--	--	--	--	--	--

THETA-DELTA-EPS

	SP3	SP4	SP5	CS1	CS2	CS3
IT1	--	--	--	--	--	--
IT2	--	--	--	--	--	--
IT3	--	--	--	--	--	--
IT4	--	--	--	--	--	--
IT5	--	--	--	--	--	--
IT6	--	--	--	--	0.04	--
				(0.02)		
				2.61		

THETA-DELTA-EPS

	HR1	HR2	HR3	HR4	PM1	PM2
IT1	--	--	--	--	--	--
IT2	--	0.03	--	--	--	--
		(0.01)				
		2.79				
IT3	--	--	--	--	--	--
IT4	--	--	--	--	--	--
IT5	--	--	--	--	--	0.06
				(0.02)		
				3.08		
IT6	--	--	--	--	-0.05	--
				(0.01)		
				-3.09		

THETA-DELTA-EPS

	PM3	PM4	RM1	RM2	RM3	RM4
IT1	--	--	--	--	--	--
IT2	--	--	--	--	--	--
IT3	--	--	--	--	--	--
IT4	--	--	--	--	--	--
IT5	--	--	--	--	--	--
IT6	--	--	--	--	--	--

## THETA-DELTA

	IT1	IT2	IT3	IT4	IT5	IT6
IT1	0.34 (0.03) 10.10					
IT2	--	0.22 (0.02) 9.23				
IT3	0.04 (0.02) 2.37	--	0.20 (0.02) 9.54			
IT4	--	0.00 (0.02) 0.21	0.11 (0.02) 6.13	0.28 (0.03) 10.07		
IT5	-0.05 (0.02) -2.23	-0.06 (0.02) -2.88	--	0.09 (0.02) 4.69	0.31 (0.03) 9.21	
IT6	--	--	0.05 (0.01) 3.17	0.03 (0.02) 1.67	--	0.19 (0.02) 9.21

## Squared Multiple Correlations for X - Variables

IT1	IT2	IT3	IT4	IT5	IT6
0.37	0.54	0.56	0.43	0.54	0.60

## Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 339

Minimum Fit Function Chi-Square = 413.61 (P = 0.0034)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 399.94 (P = 0.013)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 60.94

90 Percent Confidence Interval for NCP = (15.09 ; 115.03)

Minimum Fit Function Value = 1.74

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.26

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.063 ; 0.48)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.027

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.014 ; 0.038)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 1.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 2.74

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (2.55 ; 2.97)

ECVI for Saturated Model = 3.91

ECVI for Independence Model = 72.72

Chi-Square for Independence Model with 435 Degrees of Freedom = 17246.57

Independence AIC = 17306.57

Model AIC = 651.94

Saturated AIC = 930.00

Independence CAIC = 17440.87

Model CAIC = 1215.98

Saturated CAIC = 3011.56

Normed Fit Index (NFI) = 0.98  
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.99  
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.76  
 Comparative Fit Index (CFI) = 1.00  
 Incremental Fit Index (IFI) = 1.00  
 Relative Fit Index (RFI) = 0.97

Critical N (CN) = 232.61

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.018  
 Standardized RMR = 0.040  
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.90  
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.86  
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.66

#### Path Analysis Model

#### Total and Indirect Effects

##### Total Effects of KSI on ETA

INFO_K1	
-----	
LEAD_E1	0.69
	(0.09)
	7.29
PLAN_E2	0.72
	(0.09)
	8.34
CUSTO_E3	0.72
	(0.09)
	8.45
HRD_E4	0.91
	(0.10)
	9.12
PROCE_E5	0.88
	(0.09)
	9.88
RESU_E6	0.98
	(0.08)
	11.77

##### Indirect Effects of KSI on ETA

INFO_K1	
-----	
LEAD_E1	--
PLAN_E2	0.52
	(0.10)
	5.17
CUSTO_E3	0.29
	(0.08)
	3.83
HRD_E4	0.29
	(0.09)
	3.34

PROCE\_E5 0.77  
 (0.47)  
 1.62  
 RESU\_E6 -0.30  
 (1.29)  
 -0.24

Total Effects of ETA on ETA

	LEAD_E1	PLAN_E2	CUSTO_E3	HRD_E4	PROCE_E5	RESU_E6
LEAD_E1	--	--	--	--	--	--
PLAN_E2	0.75	--	--	--	--	--
	(0.13)					
	5.63					
CUSTO_E3	0.43	--	--	--	--	--
	(0.11)					
	3.90					
HRD_E4	0.32	0.44	-0.02	--	--	--
	(0.09)	(0.11)	(0.11)			
	3.57	4.05	-0.22			
PROCE_E5	0.23	0.16	0.26	0.77	--	--
	(0.08)	(0.09)	(0.10)	(0.74)		
	2.99	1.79	2.53	1.04		
RESU_E6	0.25	-0.11	0.09	-1.14	1.85	--
	(0.08)	(0.16)	(0.10)	(1.14)	(1.61)	
	2.92	-0.69	0.93	-1.00	1.15	

Largest Eigenvalue of B\*B' (Stability Index) is 11.289

Indirect Effects of ETA on ETA

	LEAD_E1	PLAN_E2	CUSTO_E3	HRD_E4	PROCE_E5	RESU_E6
LEAD_E1	--	--	--	--	--	--
PLAN_E2	--	--	--	--	--	--
CUSTO_E3	--	--	--	--	--	--
HRD_E4	0.32	--	--	--	--	--
	(0.09)					
	3.57					
PROCE_E5	0.23	0.33	-0.02	--	--	--
	(0.08)	(0.33)	(0.09)			
	2.99	1.00	-0.21			
RESU_E6	-0.04	-0.83	0.54	1.42	--	--
	(0.14)	(1.24)	(0.59)	(2.51)		
	-0.33	-0.67	0.91	0.57		

Total Effects of ETA on Y

	LEAD_E1	PLAN_E2	CUSTO_E3	HRD_E4	PROCE_E5	RESU_E6
LD1	0.32	--	--	--	--	--
LD2	0.38	--	--	--	--	--
	(0.05)					
	7.20					
LD3	0.37	--	--	--	--	--
	(0.05)					
	7.41					
LD4	0.44	--	--	--	--	--

	(0.05)						
	8.30						
SP1	0.29	0.39	--	--	--	--	
	(0.05)						
	5.63						
SP2	0.37	0.50	--	--	--	--	
	(0.06)	(0.05)					
	5.87	9.41					
SP3	0.30	0.40	--	--	--	--	
	(0.05)	(0.04)					
	5.70	9.20					
SP4	0.34	0.46	--	--	--	--	
	(0.06)	(0.05)					
	5.97	10.15					
SP5	0.36	0.47	--	--	--	--	
	(0.06)	(0.05)					
	5.56	9.37					
CS1	0.19	--	0.45	--	--	--	
	(0.05)						
	3.90						
CS2	0.23	--	0.55	--	--	--	
	(0.06)	(0.06)					
	3.98	9.78					
CS3	0.24	--	0.57	--	--	--	
	(0.06)	(0.06)					
	3.94	9.37					
HR1	0.11	0.15	-0.01	0.35	--	--	
	(0.03)	(0.04)	(0.04)				
	3.57	4.05	-0.22				
HR2	0.12	0.16	-0.01	0.37	--	--	
	(0.03)	(0.04)	(0.04)	(0.03)			
	3.59	4.13	-0.22	13.29			
HR3	0.12	0.17	-0.01	0.39	--	--	
	(0.03)	(0.04)	(0.04)	(0.05)			
	3.50	4.00	-0.22	7.30			
HR4	0.15	0.21	-0.01	0.48	--	--	
	(0.04)	(0.05)	(0.05)	(0.06)			
	3.59	4.13	-0.22	8.31			
PM1	0.11	0.07	0.12	0.37	0.48	--	
	(0.04)	(0.04)	(0.05)	(0.35)			
	2.99	1.79	2.53	1.04			
PM2	0.12	0.08	0.13	0.40	0.52	--	
	(0.04)	(0.05)	(0.05)	(0.38)	(0.05)		
	3.04	1.80	2.57	1.04	10.75		
PM3	0.10	0.07	0.12	0.35	0.46	--	
	(0.03)	(0.04)	(0.05)	(0.34)	(0.05)		
	3.00	1.79	2.55	1.04	9.03		
PM4	0.11	0.08	0.13	0.39	0.50	--	
	(0.04)	(0.04)	(0.05)	(0.37)	(0.05)		
	2.99	1.79	2.56	1.04	9.45		
RM1	0.11	-0.05	0.04	-0.53	0.86	0.47	
	(0.04)	(0.08)	(0.05)	(0.53)	(0.75)		
	2.92	-0.69	0.93	-1.00	1.15		
RM2	0.12	-0.05	0.04	-0.54	0.88	0.48	
	(0.04)	(0.08)	(0.05)	(0.55)	(0.77)	(0.03)	
	2.92	-0.69	0.93	-1.00	1.15	14.67	
RM3	0.11	-0.05	0.04	-0.51	0.82	0.44	
	(0.04)	(0.07)	(0.04)	(0.51)	(0.72)	(0.04)	
	2.92	-0.69	0.93	-1.00	1.15	10.35	

RM4	0.12	-0.05	0.04	-0.56	0.90	0.49
	(0.04)	(0.08)	(0.05)	(0.56)	(0.79)	(0.04)
	2.93	-0.69	0.93	-1.00	1.15	10.89

## Indirect Effects of ETA on Y

	LEAD_E1	PLAN_E2	CUSTO_E3	HRD_E4	PROCE_E5	RESU_E6
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
LD1	--	--	--	--	--	--
LD2	--	--	--	--	--	--
LD3	--	--	--	--	--	--
LD4	--	--	--	--	--	--
SP1	0.29	--	--	--	--	--
	(0.05)					
	5.63					
SP2	0.37	--	--	--	--	--
	(0.06)					
	5.87					
SP3	0.30	--	--	--	--	--
	(0.05)					
	5.70					
SP4	0.34	--	--	--	--	--
	(0.06)					
	5.97					
SP5	0.36	--	--	--	--	--
	(0.06)					
	5.56					
CS1	0.19	--	--	--	--	--
	(0.05)					
	3.90					
CS2	0.23	--	--	--	--	--
	(0.06)					
	3.98					
CS3	0.24	--	--	--	--	--
	(0.06)					
	3.94					
HR1	0.11	0.15	-0.01	--	--	--
	(0.03)	(0.04)	(0.04)			
	3.57	4.05	-0.22			
HR2	0.12	0.16	-0.01	--	--	--
	(0.03)	(0.04)	(0.04)			
	3.59	4.13	-0.22			
HR3	0.12	0.17	-0.01	--	--	--
	(0.03)	(0.04)	(0.04)			
	3.50	4.00	-0.22			
HR4	0.15	0.21	-0.01	--	--	--
	(0.04)	(0.05)	(0.05)			
	3.59	4.13	-0.22			
PM1	0.11	0.07	0.12	0.37	--	--
	(0.04)	(0.04)	(0.05)	(0.35)		
	2.99	1.79	2.53	1.04		
PM2	0.12	0.08	0.13	0.40	--	--
	(0.04)	(0.05)	(0.05)	(0.38)		
	3.04	1.80	2.57	1.04		
PM3	0.10	0.07	0.12	0.35	--	--
	(0.03)	(0.04)	(0.05)	(0.34)		
	3.00	1.79	2.55	1.04		
PM4	0.11	0.08	0.13	0.39	--	--
	(0.04)	(0.04)	(0.05)	(0.37)		

	2.99	1.79	2.56	1.04		
RM1	0.11	-0.05	0.04	-0.53	0.86	--
	(0.04)	(0.08)	(0.05)	(0.53)	(0.75)	
	2.92	-0.69	0.93	-1.00	1.15	
RM2	0.12	-0.05	0.04	-0.54	0.88	--
	(0.04)	(0.08)	(0.05)	(0.55)	(0.77)	
	2.92	-0.69	0.93	-1.00	1.15	
RM3	0.11	-0.05	0.04	-0.51	0.82	--
	(0.04)	(0.07)	(0.04)	(0.51)	(0.72)	
	2.92	-0.69	0.93	-1.00	1.15	
RM4	0.12	-0.05	0.04	-0.56	0.90	--
	(0.04)	(0.08)	(0.05)	(0.56)	(0.79)	
	2.93	-0.69	0.93	-1.00	1.15	

## Total Effects of KSI on Y

	INFO_K1
	-----
LD1	0.22
	(0.03)
	7.29
LD2	0.26
	(0.04)
	7.22
LD3	0.25
	(0.03)
	7.46
LD4	0.31
	(0.04)
	8.31
SP1	0.28
	(0.03)
	8.34
SP2	0.36
	(0.04)
	9.23
SP3	0.29
	(0.03)
	8.67
SP4	0.33
	(0.03)
	9.79
SP5	0.34
	(0.04)
	9.06
CS1	0.32
	(0.04)
	8.45
CS2	0.39
	(0.04)
	9.13
CS3	0.41
	(0.05)
	8.76
HR1	0.32
	(0.03)
	9.12
HR2	0.34
	(0.04)



9.63  
HR3 0.35  
(0.04)  
8.36  
HR4 0.44  
(0.04)  
10.02  
PM1 0.42  
(0.04)  
9.88  
PM2 0.46  
(0.04)  
10.96  
PM3 0.40  
(0.04)  
9.98  
PM4 0.44  
(0.04)  
10.58  
RM1 0.46  
(0.04)  
11.77  
RM2 0.47  
(0.04)  
12.00  
RM3 0.44  
(0.04)  
11.59  
RM4 0.48  
(0.04)  
12.39

Time used: 1.170 Seconds

DATE: 4/26/2020  
TIME: 8:55

L I S R E L 8.80

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by  
Scientific Software International, Inc.  
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100  
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.  
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140  
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2006  
Use of this program is subject to the terms specified in the  
Universal Copyright Convention.  
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\03ฐาน3 ศึกษาวิจัย\LISREL\hpo\CFAHPO\_SP.PR2:

CFA  
DA NI=5 NO=239 MA=CM  
LA  
sp1 sp2 sp3 sp4 sp5 sp6  
KM  
1  
.496 1.0  
.410 .499 1.0  
.580 .512 .586 1.00  
.515 .334 .485 .562 1.00  
SD  
.601 .666 .599 .586 .672  
MO NX= 5 NK=1 C  
LX=FU,FI PH=FU,FI TD=FU,FI  
FR LX(1,1) LX(2,1) LX(3,1) LX(4,1) LX(5,1)  
FR PH(1,1)  
FR TD(1,1) TD(2,2) TD(3,3) TD(4,4) TD(5,5) TD(3,1) TD(5,2) TD(5,3) TD(5,1) TD(4,3)  
LK  
PLANING  
PATH DIAGRAM  
OU SE TV MI ND=2 AD=OFF

CFA

Number of Input Variables 5  
Number of Y - Variables 0  
Number of X - Variables 5  
Number of ETA - Variables 0  
Number of KSI - Variables 1  
Number of Observations 239

CFA

## Covariance Matrix

	sp1	sp2	sp3	sp4	sp5
sp1	0.36				
sp2	0.20	0.44			
sp3	0.15	0.20	0.36		
sp4	0.20	0.20	0.21	0.34	
sp5	0.21	0.15	0.20	0.22	0.45

## CFA

## Parameter Specifications

## LAMBDA-X

## PLANING

sp1	1
sp2	2
sp3	3
sp4	4
sp5	5

## THETA-DELTA

	sp1	sp2	sp3	sp4	sp5
sp1	6				
sp2	0	7			
sp3	8	0	9		
sp4	0	0	10	11	
sp5	12	13	14	0	15

## CFA

Number of Iterations = 7

## LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

## LAMBDA-X

## PLANING

sp1	0.45 (0.04) 11.26
sp2	0.44 (0.04) 10.00
sp3	0.45 (0.05) 8.66
sp4	0.45 (0.04)

11.61  
 sp5 0.49  
 (0.05)  
 9.17

PHI

PLANING

-----  
 1.00

THETA-DELTA

	sp1	sp2	sp3	sp4	sp5
sp1	0.16 (0.02) 6.34				
sp2	--	0.25 (0.03) 8.31			
sp3	-0.06 (0.02) -2.44	--	0.15 (0.04) 3.94		
sp4	--	--	0.00 (0.03) 0.03	0.14 (0.02) 5.71	
sp5	-0.01 (0.03) -0.41	-0.07 (0.03) -2.49	-0.03 (0.03) -0.89	--	0.21 (0.04) 5.12

Squared Multiple Correlations for X - Variables

sp1	sp2	sp3	sp4	sp5
0.56	0.44	0.57	0.60	0.53

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 0

Minimum Fit Function Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)

The Model is Saturated, the Fit is Perfect !

CFA

Modification Indices and Expected Change

No Non-Zero Modification Indices for LAMBDA-X

No Non-Zero Modification Indices for PHI

No Non-Zero Modification Indices for THETA-DELTA

Time used: 0.016 Seconds

DATE: 4/26/2020  
TIME: 8:56

L I S R E L 8.80

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by  
Scientific Software International, Inc.  
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100  
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.  
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140  
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2006  
Use of this program is subject to the terms specified in the  
Universal Copyright Convention.  
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\03ฐาน3 ศึกษาวิจัย\LISREL\hpo\CFA\_ITKM.PR2:

CFA  
DA NI=6 NO=239 MA=CM  
LA  
it1 it2 it3 it4 it5 it6  
KM  
1  
.785 1.0  
.415 .393 1.0  
.411 .404 .560 1.00  
.424 .411 .478 .645 1.00  
.408 .432 .351 .475 .592 1.00  
SD  
.579 .579 .692 .727 .735 .712  
MO NX= 6 NK=1 C  
LX=FU,FI PH=FU,FI TD=FU,FI  
FR LX(1,1) LX(2,1) LX(3,1) LX(4,1) LX(5,1) LX(6,1)  
FR PH(1,1)  
FR TD(1,1) TD(2,2) TD(3,3) TD(4,4) TD(5,5) TD(6,6) TD(2,1) TD(6,5) TD(6,2) TD(6,1)  
LK  
INFORMATION  
PATH DIAGRAM  
OU SE TV MI ND=2 AD=OFF

CFA

Number of Input Variables 6  
Number of Y - Variables 0  
Number of X - Variables 6  
Number of ETA - Variables 0  
Number of KSI - Variables 1  
Number of Observations 239

CFA

## Covariance Matrix

	it1	it2	it3	it4	it5	it6
it1	0.34					
it2	0.26	0.34				
it3	0.17	0.16	0.48			
it4	0.17	0.17	0.28	0.53		
it5	0.18	0.17	0.24	0.34	0.54	
it6	0.17	0.18	0.17	0.25	0.31	0.51

## CFA

## Parameter Specifications

## LAMBDA-X

## INFORMAT

it1	1
it2	2
it3	3
it4	4
it5	5
it6	6

## THETA-DELTA

	it1	it2	it3	it4	it5	it6
it1	7					
it2	8	9				
it3	0	0	10			
it4	0	0	0	11		
it5	0	0	0	0	12	
it6	13	14	0	0	15	16

## CFA

Number of Iterations = 16

## LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

## LAMBDA-X

## INFORMAT

it1	0.31 (0.04) 8.16
it2	0.30 (0.04) 7.88
it3	0.46 (0.04)

10.60  
 it4 0.60  
 (0.04)  
 13.87  
 it5 0.56  
 (0.04)  
 12.51  
 it6 0.40  
 (0.05)  
 8.33

PHI

INFORMAT

-----  
 1.00

THETA-DELTA

	it1	it2	it3	it4	it5	it6
it1	0.24 (0.02) 9.97					
it2	0.17 (0.02) 8.03	0.24 (0.02) 10.04				
it3	--	--	0.27 (0.03) 9.03			
it4	--	--	--	0.16 (0.03) 5.53		
it5	--	--	--	--	0.22 (0.03) 7.32	
it6	0.04 (0.02) 2.13	0.06 (0.02) 2.79	--	--	0.08 (0.02) 3.36	0.35 (0.04) 9.54

Squared Multiple Correlations for X - Variables

it1	it2	it3	it4	it5	it6
0.29	0.27	0.44	0.69	0.58	0.32

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 5

Minimum Fit Function Chi-Square = 5.43 (P = 0.37)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 5.20 (P = 0.39)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 0.20

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 10.02)

Minimum Fit Function Value = 0.023

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.00084

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.042)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.013  
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.092)  
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.68

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.16  
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.16 ; 0.20)  
 ECVI for Saturated Model = 0.18  
 ECVI for Independence Model = 3.68

Chi-Square for Independence Model with 15 Degrees of Freedom = 864.94  
 Independence AIC = 876.94  
 Model AIC = 37.20  
 Saturated AIC = 42.00  
 Independence CAIC = 903.80  
 Model CAIC = 108.82  
 Saturated CAIC = 136.01

Normed Fit Index (NFI) = 0.99  
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00  
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.33  
 Comparative Fit Index (CFI) = 1.00  
 Incremental Fit Index (IFI) = 1.00  
 Relative Fit Index (RFI) = 0.98

Critical N (CN) = 662.15

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0091  
 Standardized RMR = 0.021  
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.99  
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.97  
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.24

CFA

Modification Indices and Expected Change

No Non-Zero Modification Indices for LAMBDA-X

No Non-Zero Modification Indices for PHI

Modification Indices for THETA-DELTA

	it1	it2	it3	it4	it5	it6
it1	--					
it2	--	--				
it3	1.01	0.07	--			
it4	1.03	0.12	0.35	--		
it5	0.06	0.02	1.56	0.68	--	
it6	--	--	0.43	0.43	--	--

Expected Change for THETA-DELTA

	it1	it2	it3	it4	it5	it6
it1	--					



it2	--	--				
it3	0.01	0.00	--			
it4	-0.01	0.00	0.02	--		
it5	0.00	0.00	-0.03	0.03	--	
it6	--	--	-0.01	0.02	--	--

Maximum Modification Index is 1.56 for Element ( 5, 3) of THETA-DELTA

Time used: 0.016 Seconds

DATE: 4/26/2020  
TIME: 8:57

L I S R E L 8.80

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by  
Scientific Software International, Inc.  
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100  
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.  
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140  
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2006  
Use of this program is subject to the terms specified in the  
Universal Copyright Convention.  
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\03ฐาน3 ศึกษาวิจัย\LISREL\hpo\CFA\_HR.PR2:

CFA  
DA NI=4 NO=239 MA=CM  
LA  
hr1 hr2 hr3 hr4  
KM  
1  
.583 1.0  
.517 .669 1.0  
.432 .649 .760 1.00  
SD  
.689 .721 .672 .680  
MO NX= 4 NK=1 C  
LX=FU,FI PH=FU,FI TD=FU,FI  
FR LX(1,1) LX(2,1) LX(3,1) LX(4,1)  
FR PH(1,1)  
FR TD(1,1) TD(2,2) TD(3,3) TD(4,4) TD(4,3) TD(3,2)  
LK  
HRD  
PATH DIAGRAM  
OU SE TV MI ND=2 AD=OFF

CFA

Number of Input Variables 4  
Number of Y - Variables 0  
Number of X - Variables 4  
Number of ETA - Variables 0  
Number of KSI - Variables 1  
Number of Observations 239

CFA

Covariance Matrix

	hr1	hr2	hr3	hr4
hr1	0.47			
hr2	0.29	0.52		
hr3	0.24	0.32	0.45	
hr4	0.20	0.32	0.35	0.46

CFA

Parameter Specifications

LAMBDA-X

HRD

hr1	1
hr2	2
hr3	3
hr4	4

THETA-DELTA

	hr1	hr2	hr3	hr4
hr1	5			
hr2	0	6		
hr3	0	7	8	
hr4	0	0	9	10

CFA

Number of Iterations = 9

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-X

HRD

hr1	0.43
	(0.04)
	9.57
hr2	0.67
	(0.05)
	14.32
hr3	0.56
	(0.05)
	11.20
hr4	0.47
	(0.04)
	10.65

PHI

HRD

	-----			
	1.00			
THETA-DELTA				
	hr1	hr2	hr3	hr4
	-----	-----	-----	-----
hr1	0.29			
	(0.03)			
	9.16			
hr2	--	0.06		
		(0.04)		
		1.50		
hr3	--	-0.05	0.14	
		(0.03)	(0.04)	
		-1.72	3.34	
hr4	--	--	0.08	0.24
			(0.03)	(0.03)
			3.18	7.93

Squared Multiple Correlations for X - Variables

	hr1	hr2	hr3	hr4
	-----	-----	-----	-----
	0.39	0.88	0.69	0.48

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 0

Minimum Fit Function Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)

The Model is Saturated, the Fit is Perfect !

CFA

Modification Indices and Expected Change

No Non-Zero Modification Indices for LAMBDA-X

No Non-Zero Modification Indices for PHI

No Non-Zero Modification Indices for THETA-DELTA

Time used: 0.031 Seconds

DATE: 4/26/2020  
TIME: 8:58

L I S R E L 8.80

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by  
Scientific Software International, Inc.  
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100  
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.  
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140  
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2006  
Use of this program is subject to the terms specified in the  
Universal Copyright Convention.  
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\03ฐาน3 ศึกษาวิจัย\LISREL\hpo\CFA\_PMHPO.PR2:

CFA  
DA NI=4 NO=239 MA=CM  
LA  
pm1 pm2 pm3 pm4  
KM  
1  
.729 1.0  
.379 .500 1.0  
.490 .605 .534 1.00  
SD  
.647 .673 .728 .690  
MO NX= 4 NK=1 C  
LX=FU,FI PH=FU,FI TD=FU,FI  
FR LX(1,1) LX(2,1) LX(3,1) LX(4,1)  
FR PH(1,1)  
FR TD(1,1) TD(2,2) TD(3,3) TD(4,4) TD(4,3) TD(3,2)  
LK  
PROCESS  
PATH DIAGRAM  
OU SE TV MI ND=2 AD=OFF

CFA

Number of Input Variables 4  
Number of Y - Variables 0  
Number of X - Variables 4  
Number of ETA - Variables 0  
Number of KSI - Variables 1  
Number of Observations 239

CFA

Covariance Matrix

	pm1	pm2	pm3	pm4
pm1	0.42			
pm2	0.32	0.45		
pm3	0.18	0.24	0.53	
pm4	0.22	0.28	0.27	0.48

CFA

Parameter Specifications

LAMBDA-X

PROCESS

pm1	1
pm2	2
pm3	3
pm4	4

THETA-DELTA

	pm1	pm2	pm3	pm4
pm1	5			
pm2	0	6		
pm3	0	7	8	
pm4	0	0	9	10

CFA

Number of Iterations = 5

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-X

PROCESS

pm1	0.50
	(0.04)
	12.57
pm2	0.64
	(0.04)
	16.05
pm3	0.36
	(0.05)
	6.55
pm4	0.44
	(0.04)
	10.24

PHI

PROCESS

-----  
1.00

THETA-DELTA

	pm1	pm2	pm3	pm4
pm1	0.17 (0.02) 7.19			
pm2	--	0.05 (0.03) 1.52		
pm3	--	0.02 (0.02)	0.40 (0.04)	
pm4	--	--	0.11 (0.03)	0.28 (0.03)
			4.03	9.59

Squared Multiple Correlations for X - Variables

pm1	pm2	pm3	pm4
0.59	0.90	0.24	0.41

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 0  
 Minimum Fit Function Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)  
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)

The Model is Saturated, the Fit is Perfect !

CFA

Modification Indices and Expected Change

No Non-Zero Modification Indices for LAMBDA-X

No Non-Zero Modification Indices for PHI

No Non-Zero Modification Indices for THETA-DELTA

Time used: 0.047 Seconds

## คณะผู้วิจัย

วิรัช ประวันเตา	นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ
ภัทรเดช วรศรีหิรัญ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ
ไพรัตน์ อินอินทร์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
อัจฉราวรรณ ช้างพินิจ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
จำเริญ มรฤทธิ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
อุษารัตน์ ติดเทียน	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 พิษณุโลก

## ที่ปรึกษาโครงการวิจัย

รศ.ดร.สำราญ มีแจ้ง	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
ผศ.ดร.นิมอณรงค์ งามประภาสม	สำนักบริหารวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผศ.ดร.วรินทร์ บุญยั้ง	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
ผศ.ดร.ศิริรัตน์ วงศ์ประกรณ์กุล	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช)
นางสุจิตรา อังคศรีทองกุล	อดีตผู้ทรงคุณวุฒิ กรมควบคุมโรค