

การพัฒนารูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะ ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

รัตนะ บัวสนธ์ สำราญ มีแจ้ง
สายฝน วิบูลรังสรรค์ และ ปุณิกา ศรีติมงคล
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนารูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน วิธีดำเนินการวิจัยใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสมรรถนะแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ขั้นตอนที่ 2 สร้างและตรวจสอบรูปแบบ โดยการร่างรูปแบบการประเมิน จัดประชุมสัมมนาผู้เชี่ยวชาญ ปรับปรุงและประเมินรูปแบบการประเมินเบื้องต้นโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข จำนวน 14 คน ขั้นตอนที่ 3 ทดลองใช้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง จำนวน 20 คน และขั้นตอนที่ 4 ประเมินรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยประยุกต์แนวทางการประเมินแบบตอบสนอง (Responsive evaluation approach)

ผลการวิจัยปรากฏว่า รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นพัฒนา ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การประเมิน มาตรฐานสมรรถนะ สมรรถนะตัวชี้วัดและเกณฑ์ เกณฑ์การตัดสินผลการประเมิน เทคนิคการประเมิน ผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน ระยะเวลาในการประเมิน ขั้นตอนการประเมิน เป็นการทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายโดยการประชุมเชิงปฏิบัติการผู้ประเมินและการประชุมชี้แจงผู้รับการประเมิน เก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการประเมิน และคู่มือการประเมิน ขั้นสรุปผลการประเมิน เป็นการสรุปผลรายบุคคลและในภาพรวม ขั้นการให้ข้อมูลย้อนกลับ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นรายบุคคลและภาพรวม รวมทั้งการนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เมื่อนำรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านไปใช้ในสถานการณ์จริง พบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านดีเด่นมีผลการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะสูงกว่ากลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับได้ตามเกณฑ์ด้านความเหมาะสม ความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ และความถูกต้องครอบคลุมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะ, อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

Development of a Competency-Based Performance Evaluation Model for the Village Health Volunteers

Rattana Buaosonte, Samran Mejang

Saifon Vibulrangson, and Punika Sritimongkol

Faculty of Education, Naresuan University, Thailand

Abstract

The purpose of this study was to develop an evaluation model for the evaluation of the competency-based performance of village health volunteers. The development approach was divided into four main stages. The first was the study of the competency and the evaluation model through focus group and interviews. The second step was the construction and examination of the evaluation model. After a draft model was made, the initial evaluation was made through a critique meeting of 14 experts in the field of evaluation of village health volunteers. The third step was the application of the model on 20 village health volunteers in Amphur Nikhomphattana, Rayong. The last step was the evaluation of the model by the application of the responsive evaluation approach.

The results showed that the competency-based performance evaluation model for the village health volunteers comprised of 4 significant steps. The development step comprised the evaluation objectives, competency standards, performance indicators and criteria, instruments, evaluator, time of evaluation, and criteria to assess evaluation results. In the implementation step, there was a critique meeting of evaluator and evaluate. Data collection and the handbook of the evaluation model was used. In the next step, individual and overall conclusion were drawn. In the last step, feedback was used to improve volunteers' competency. The results of the implementation of the evaluation model found that competent persons had higher competency scores than normal persons ($p < .01$). Therefore, this competency-based performance evaluation model for the village health volunteers was highly acceptable in terms of propriety, utility, feasibility and accuracy.

Key words: competency-based performance evaluation, village health volunteer

ความนำ

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นภาคีเครือข่ายและหุ้นส่วนที่สำคัญในการดูแลสุขภาพในท้องถิ่น เป็นกลไกในโครงสร้างสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาท “แก้ข่าวร้าย กระจายข่าวดี ชีวีบริการ ประสานงานสาธารณสุข บำบัดทุกข์ประชาชน และทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี” และทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการจัดการกับปัญหาสาธารณสุขที่พบป่วยในท้องถิ่นปัจจุบันรวมถึงการออกแบบบริการสุขภาพร่วมกันกับท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนได้รับการดูแลสุขภาพอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม (โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์, 2550) แต่ข้อจำกัดสำคัญที่ผ่านมาที่พบในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน คือ ชาวบ้านไม่มั่นใจในความสามารถของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านยังคงไม่สามารถทำตัวเป็นผู้นำในการสร้างสุขภาพในชุมชนของตนได้ (วิจิต เปานิล และคณะ, 2549) ปัญหาในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน สะท้อนมาในรูปของการทำงานที่ไร้ประสิทธิภาพ ขาดความรับผิดชอบ ไม่เสียสละ และไม่มีภาวะผู้นำ มีการประเมินอย่างไม่เป็นทางการพบว่า ความรู้เรื่องสุขภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขและชาวบ้านไม่แตกต่างกัน (ธีระวัฒน์ แดงกะเปา, 2549) ปัญหาดังกล่าว ส่วนหนึ่งเกิดจากกระบวนการคัดเลือกอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านซึ่งระบุคุณสมบัติของบุคคลที่จะเข้ามาเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่เป็นเพียงผู้อ่านออกเขียนได้ เป็นบุคคลที่ชาวบ้านในละแวกหรือคุ้มยอมรับและเชื่อถือ สมควรใจและเต็มใจช่วยเหลือชุมชนด้วยความเสียสละเป็นอย่างดีในด้านพัฒนาสุขภาพ และการพัฒนาชุมชนทำให้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหล่านี้สามารถเข้ามาทำงานเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านได้ ไม่มีระบบการคัดเลือกที่ชัดเจน อีกทั้งการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขที่ผ่านมายังไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่เป็นรูปธรรม ไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานสมรรถนะ

จากบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์การเมืองและภาวะสุขภาพ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งการพัฒนาการปฏิบัติงานอาสาสมัครสาธารณสุขควรเป็นไปตามสมรรถนะ เนื่องจากสมรรถนะเป็นเกณฑ์ในการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มพูนความรู้ทักษะและคุณลักษณะที่ดีในการปฏิบัติงาน การใช้เกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือหรือองค์ประกอบที่สำคัญ ที่จะช่วยในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะช่วยให้องค์กรรับทราบศักยภาพของบุคลากรแต่ละคน และสามารถจัดหารูปแบบหรือแนวทางการพัฒนา การฝึกอบรม เพื่อปรับปรุงจุดด้อย และพัฒนาจุดเด่นของบุคลากรได้อย่างถูกต้องเหมาะสม (อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัชนุกร, 2551) ดังนั้นการพัฒนารูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยอิงสมรรถนะที่มีรูปแบบชัดเจนจึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนารูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านอิงสมรรถนะ (Competency-based performance) เพื่อเป็นแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่เหมาะสม รวมถึงคัดเลือกอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่มีความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่ดีในการทำงาน ก่อให้เกิดผลดีต่อการทำงานด้านสาธารณสุขมูลฐาน และเป็นผู้นำในด้านสุขภาพ ทำให้เกิดเครือข่ายการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในแนวกว้างที่ใช้งานได้ รวมถึงพัฒนาองค์กรอาสาสมัครสาธารณสุขให้มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะที่สำคัญจำเป็นและแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
2. เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดในการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
3. เพื่อสร้างและตรวจสอบรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
4. เพื่อทดลองใช้รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
5. เพื่อประเมินรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินงานวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยและพัฒนา (Research and development) โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. เนื้อหาการวิจัย การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเนื้อหาการวิจัยตามหลักการดังนี้

1.1 แนวคิดการประเมินแบบตอบสนองของ Stake (1975)) ที่ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อปัญหาและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ (Stakeholders or evaluation audiences) เน้นอรรถประโยชน์ในการแก้ปัญหาหรือตอบคำถามสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการนั้น ๆ กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินและการออกแบบประเมินจากความต้องการและความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ โดยพิจารณาองค์ประกอบของการประเมิน 3 ส่วน คือ 1) สิ่งนำ (Antecedents) ซึ่งเป็นสภาพของสิ่งที่มีอยู่เป็นพื้นฐานก่อนจะดำเนินการในเรื่องใด ๆ โดยสิ่งที่มีอยู่ก่อนกับสิ่งที่จะดำเนินการมีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กัน 2) การปฏิบัติ (Transaction) เป็นกระบวนการดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ และ 3) ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลที่ได้จากการดำเนินกิจกรรม และตัดสินคุณค่าโดยเปรียบเทียบมาตรฐานในทัศนะของผู้เกี่ยวข้องฝ่ายต่าง ๆ ส่วนการตัดสินใจคุณค่าสุดท้ายให้เป็นหน้าที่ของผู้ใช้ผลการประเมิน โดยกำหนดเกณฑ์และพิจารณาคุณค่าของฝ่ายต่าง ๆ เอง

1.2 แนวคิดของ David, C. McClelland (1973) นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดที่กล่าวว่าสมรรถนะ คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่รับผิดชอบ กล่าวคือ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานนอกจากจะดำเนินการประเมินผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้ตกลงกันไว้ระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน เพื่อให้ทราบว่า ผู้รับการประเมินปฏิบัติงานบรรลุผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใดแล้ว อีกส่วนหนึ่งที่ต้องประเมินผลด้วย คือ พฤติกรรม (Behavior) และคุณลักษณะอื่นๆ ในการปฏิบัติของผู้รับการประเมิน เช่น ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์สุจริต การตรงต่อเวลา มนุษยสัมพันธ์ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จิตสำนึกในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้ทราบว่าผู้รับการประเมินมีพฤติกรรมและคุณลักษณะต่าง ๆ เหมาะสมสอดคล้องตามความต้องการขององค์กรหรือไม่เพียงไร โดยสรุป องค์การต้องการเห็นภาพรวมของบุคลากรทั้งผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรม และคุณลักษณะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้ ซึ่งรวมทั้งความรู้ ความสามารถ ทักษะ พฤติกรรม และคุณลักษณะต่าง ๆ ในปัจจุบัน เรียกว่า สมรรถนะ

2. กลุ่มตัวอย่างคืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านได้มาโดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection) จำนวน 40 คน (อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 5 แห่ง ๆ ละ 8 คน) โดยได้จากการคัดเลือกของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและคณะกรรมการชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านระดับอำเภอ จำแนกเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่เคยได้รับรางวัล

การประกวดต่าง ๆ หรือเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านดีเด่น จำนวน 20 คน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ไม่เคยได้รับรางวัลใด ๆ จำนวน 20 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ คุณภาพของรูปแบบ ประสิทธิภาพของรูปแบบโดยพิจารณา 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความถูกต้องครอบคลุม และความเหมาะสม

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสมรรถนะที่สำคัญในการปฏิบัติงาน แนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยการสังเคราะห์บทบาทหน้าที่ และคุณลักษณะที่สำคัญ/จำเป็น ในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นนำบทบาทหน้าที่ และคุณลักษณะที่สำคัญ/จำเป็น ที่ได้จากการสังเคราะห์เอกสารไปเป็นประเด็นในการสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 3 กลุ่ม รวม 47 คน ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่สาธารณสุข/นักวิชาการสาธารณสุข ในระดับปฏิบัติ ระดับเขต และระดับกระทรวง จำนวน 19 คน 2) ตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน จำนวน 6 คน และ 3) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านดีเด่น จำนวน 22 คน เพื่อพิจารณาว่าบทบาทหน้าที่และคุณลักษณะ ที่เหมาะสมในการเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ได้จากการทบทวนเอกสารยังคงเป็นบทบาทหน้าที่ที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านปฏิบัติอยู่จริง และบทบาทหน้าที่ รวมทั้งคุณลักษณะที่สำคัญ/จำเป็น ในการปฏิบัติงานของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตามความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง ต่อจากนั้นผู้วิจัยนำบทบาทหน้าที่ที่ได้รับจากการทบทวนเอกสารร่วมกับการสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้อง มากำหนดเป็นสมรรถนะที่สำคัญ/จำเป็น ในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะ จำแนกตามความรู้ ทักษะ โดยการวิเคราะห์จากบทบาทหน้าที่/กิจกรรม ที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านปฏิบัติ หลังจากนั้นนำสมรรถนะและตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะที่วิเคราะห์ได้ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิมพิจารณาว่า เป็นสมรรถนะและตัวชี้วัดที่สำคัญ/จำเป็นในการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านหรือไม่ ต่อจากนั้นศึกษาแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้องค์ประกอบของรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน แล้วนำองค์ประกอบของรูปแบบ สมรรถนะ และตัวชี้วัดที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ไปกำหนดเป็นประเด็นในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิม และสังเคราะห์แนวคิดในการประเมินผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและตรวจสอบรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เริ่มจากนำสมรรถนะและตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะและแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มาร่างเป็นรูปแบบการประเมินการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หลังจากนั้นนำร่างรูปแบบที่ได้ไปสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 14 คน ประกอบด้วย 1) ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นนักวิชาการที่รับผิดชอบงานสุขภาพภาคประชาชนหรือเป็นผู้ประเมินการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านระดับเขต จำนวน 1 คน 2) ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นนักวิชาการที่รับผิดชอบงานสุขภาพภาคประชาชนหรือเป็นผู้ประเมินการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร

สาธารณสุขประจำหมู่บ้านระดับจังหวัด จำนวน 3 คน 3) ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นนักวิชาการที่รับผิดชอบงานสุขภาพภาคประชาชนหรือเป็นผู้ประเมินการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านระดับอำเภอ จำนวน 5 คน และ 4) ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นนักวิชาการที่รับผิดชอบงานสุขภาพภาคประชาชนหรือเป็นผู้ประเมินการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านระดับตำบล จำนวน 5 คน พิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปประเมินการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านหรือการนำไปใช้จริง รวมทั้งแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมและเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และเอกสารประกอบการประชุมสัมมนาผู้เชี่ยวชาญ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เริ่มจากการประชุมเชิงปฏิบัติการเจ้าหน้าที่สาธารณสุขซึ่งเป็นผู้ประเมินและตัวแทนองค์กรส่วนท้องถิ่น นักวิชาการสาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานสุขภาพภาคประชาชนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ซึ่งเป็นผู้เข้าร่วมสังเกตการณ์การประเมิน จำนวน 10 คนที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจงเพื่อชี้แจงแนวทางการใช้รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และคัดเลือกงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่จะประเมิน ต่อจากนั้นประชุมชี้แจงอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน (อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอนิคมพัฒนา จำนวน 5 แห่ง ๆ ละ 8 คน) เพื่อสร้างความเข้าใจและชี้แจงแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จากนั้นทดลองใช้รูปแบบการประเมินฯ ตามคู่มือการประเมินฯ ประชุมชี้แจงเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับผลการประเมินและหาแนวทางการพัฒนาแก่ผู้เกี่ยวข้อง และให้ผู้เกี่ยวข้องประเมินความเหมาะสมต่อรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะที่ได้ทดลองใช้ เครื่องมือที่ใช้ ประกอบด้วย แบบประเมิน แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านดีเด่นและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทั่วไป ด้วยสถิติทดสอบทีแบบอิสระ (t -test: Independent) ประเมินความเหมาะสมของรูปแบบโดยการคำนวณค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยประยุกต์วิธีการประเมินตอบสนอง (Responsive evaluation approach) ใช้การสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการทดลองใช้รูปแบบฯ ในขั้นตอนที่ 3 จำนวน 20 คน ซึ่งประกอบด้วย 1) กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 10 คน 2) กลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งเป็นผู้ประเมิน และกลุ่มผู้สังเกตการณ์การประเมิน จำนวน 10 คน โดยประเด็นการสนทนากลุ่มมุ่งเน้นหาแนวทางในการประเมินรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ได้ทดลองใช้ในสถานการณ์จริง ต่อจากนั้นพัฒนาเครื่องมือในการประเมิน โดยใช้ทั้งวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการประเมิน ในประเด็น ความเหมาะสม ความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ และความถูกต้องครอบคลุมของรูปแบบการประเมินฯ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ ประเด็นคำถามในการสนทนากลุ่ม แบบประเมินรูปแบบ การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินโดยการคำนวณค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสมรรถนะที่สำคัญจำเป็น แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ผลการศึกษาสมรรถนะที่สำคัญจำเป็นจากแหล่งเอกสารและงานวิจัย และความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ สรุปได้ว่า สมรรถนะที่สำคัญจำเป็นการปฏิบัติงานประกอบด้วย มาตรฐานสมรรถนะ จำนวน 4 มาตรฐาน และ สมรรถนะ 8 ด้าน ดังนี้ 1) มาตรฐานสมรรถนะสามารถนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับพื้นที่ ประกอบด้วยสมรรถนะที่ 1 ด้านการสื่อสารนโยบายและงานสาธารณสุข สมรรถนะที่ 2 ด้านการสำรวจและเผยแพร่ข้อมูลปัญหาสาธารณสุข สมรรถนะที่ 3 ด้านการแนะนำถ่ายทอดความรู้ 2) มาตรฐานสมรรถนะสามารถเป็นผู้นำในงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค รักษาพยาบาลเบื้องต้นตลอดจนการเฝ้าระวังสุขภาพคัดกรองผู้ป่วยและสร้างจิตสำนึกประชาชนในการเฝ้าระวังดูแลสุขภาพ ประกอบด้วย สมรรถนะที่ 4 ด้านการให้บริการสุขภาพที่จำเป็น สมรรถนะที่ 5 ด้านการเฝ้าระวังป้องกันปัญหาสาธารณสุขและดูแลสิ่งแวดล้อมในหมู่บ้าน/ชุมชน 3) มาตรฐานสมรรถนะสามารถสร้างและบริหารเครือข่ายในการดำเนินงานสร้างสุขภาพแบบหุ้นส่วน รณรงค์ขับเคลื่อนชุมชนและสังคมให้ตื่นตัวและรับผิดชอบต่อตนเอง ชุมชน และสภาวะแวดล้อมของสังคม โดยสร้างโอกาสให้เด็กและเยาวชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสุขภาพอนามัยและชุมชน ประกอบด้วย สมรรถนะที่ 6 ด้านการเป็นผู้นำด้านสุขภาพ สมรรถนะที่ 7 ด้านการดูแลสิทธิประโยชน์ด้านสาธารณสุข 4) มาตรฐานสมรรถนะสามารถเตรียมและริเริ่มมาตรการทางสังคมใหม่ ๆ ที่จะมีผลต่อการจัดหรือลดปัญหาทางสุขภาพ ประกอบด้วย สมรรถนะที่ 8 ด้านคุณลักษณะของอาสาสมัครสาธารณสุข

ผลการศึกษาแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะ จากแหล่งเอกสารและงานวิจัย และความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ สรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ควรประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะ ตัวชี้วัดและเกณฑ์การปฏิบัติงานอิงสมรรถนะ เทคนิควิธีการที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะ ผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะ ระยะเวลา/ความถี่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะ การให้ข้อมูลย้อนกลับและการปรับปรุงพัฒนางาน และคู่มือการใช้รูปแบบการประเมินการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะ

2. ผลการสร้างและตรวจสอบรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ผลการสร้างรูปแบบฯ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะ ได้แก่ เพื่อประเมินการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเพื่อใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน 2) มาตรฐานสมรรถนะ จำนวน 4 มาตรฐานสมรรถนะ 8 ด้าน และตัวชี้วัด 22 ตัวชี้วัด เกณฑ์ในการประเมิน ประกอบด้วยเกณฑ์ในการให้คะแนน ในแต่ละตัวชี้วัด ตั้งแต่ 1-3 คะแนน เกณฑ์ในการตัดสินผลการประเมิน ในแต่ละมาตรฐานสมรรถนะ และตัวชี้วัดโดยนำผลการประเมินที่ได้เทียบกับเกณฑ์และพิจารณาตัดสินว่าผ่านเกณฑ์ 3) เทคนิควิธีการที่ใช้ในการประเมินวิธีการในการประเมิน ประกอบด้วย การสังเกต การสอบถาม/สัมภาษณ์ การตรวจสอบรายงานเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยเครื่องมือในการประเมินประกอบด้วย แบบประเมินผลและแบบสรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมี 2 ฉบับ คือ แบบสรุปรายบุคคล และแบบสรุปภาพรวม 4) ผู้ทำการประเมิน คือเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ผู้รับการประเมิน คือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่จริง 5) ระยะเวลา/ช่วงเวลา/ความถี่

ในการประเมินระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านนั้น จะประเมินผลการปฏิบัติงานทุกปี ในห้วงเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ โดยผสานเข้ากับกิจกรรมดำเนินการอื่น ๆ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการประเมิน 6) การให้ข้อมูลย้อนกลับและปรับปรุงพัฒนางาน การให้ข้อมูลย้อนกลับดำเนินการโดยสรุปผลการประเมินการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นรายบุคคล แล้วสรุปในภาพรวมแจ้งต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงพัฒนางานและเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านต่อไป ซึ่งข้อมูลย้อนกลับ ประกอบด้วย ข้อมูลย้อนกลับสำหรับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านรายบุคคล คณะกรรมการชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขระดับอำเภอ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาสำหรับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ได้รับการประเมิน 7) คู่มือการประเมิน

ผลการตรวจสอบรูปแบบการประเมินที่ตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญพบว่า มีความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) โดยมีความเหมาะสมในทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

3. ผลการทดลองใช้รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านพบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านดีเด่นมีผลการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะสูงกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งในภาพรวมและในรายมาตรฐานสมรรถนะความเหมาะสมของรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในสถานการณ์จริง พบว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความเหมาะสมมากที่สุดในการวัดวัตถุประสงค์ของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความเหมาะสม ชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) และกำหนดขั้นตอนดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะมีความเหมาะสม ชัดเจนทำความเข้าใจได้ง่าย และสามารถนำไปปฏิบัติจริงได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) ในรายการประเมินที่เหลือมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกรายการ

4. ผลการประเมินรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจากการประเมินความต้องการสารสนเทศทั้งหมดที่ได้จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทดลองใช้รูปแบบการประเมิน ได้แนวทางการประเมิน 2 ประเด็น คือ 1) สารสนเทศที่ได้รับการประเมินด้วยรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านและ 2) ประสพการณ์ที่ได้จากการประเมินด้วยรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จากการประเมินรูปแบบการประเมินฯ พบว่ารูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีความเหมาะสม ความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ และความถูกต้องครอบคลุม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) ผลการประเมินรูปแบบการประเมินฯ ด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ โดยมุ่งเน้นไปยังประสพการณ์ และสารสนเทศที่ได้จากการประเมินด้วยรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พบว่า รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเมื่อนำไปทดลองใช้ ทำให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความรู้และทักษะของตนเองยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

1. การศึกษาสมรรถนะที่สำคัญจำเป็นและแนวทางในการประเมินการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ในการศึกษาสมรรถนะที่สำคัญจำเป็นในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในครั้งนี้ ฐานแนวคิดของ David C McClelland นักจิตวิทยามหาวิทยาลัย Harvard ที่กล่าวว่า สมรรถนะ คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่รับผิดชอบ โดยกำหนดสมรรถนะจากบทบาทหน้าที่ และคุณลักษณะในการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และกำหนดตัวชี้วัดจำแนกตามความรู้ ทักษะและคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน โดยได้ประเด็นการพิจารณาตามตัวชี้วัดจากกิจกรรมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และพฤติกรรมที่แสดงออกถึงคุณลักษณะ มาตรฐานสมรรถนะ 4 ด้าน สมรรถนะ 8 สมรรถนะ และตัวชี้วัด 22 ตัวชี้วัด จากการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของสมรรถนะและตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผู้เชี่ยวชาญพบว่า สมรรถนะและตัวชี้วัดทุกตัวมีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในระดับมาก ผลการตรวจสอบแสดงให้เห็นว่าสมรรถนะและตัวชี้วัดทุกตัวที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้ในการประเมินการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาสมรรถนะและตัวชี้วัดใช้วิธีการที่หลากหลาย ทั้งการทบทวนวรรณกรรม การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ การตอบแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งสอดคล้องกับ กุลยา ตันติผลาชีวะ (2532) ที่กล่าวว่า การกำหนดสมรรถนะทำได้หลายวิธีเช่น การกำหนดสมรรถนะโดยการวิเคราะห์งาน (Task analysis) โดยการจำแนกเนื้อหาและเป้าหมายของงานให้อยู่ในรูปของงานที่ต้องปฏิบัติหรือต้องเรียนรู้ และแจกแจงในรายละเอียดของแต่ละงานให้เป็นระดับย่อยมากที่สุด การใช้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ (Expert judgment) การใช้ผู้เชี่ยวชาญในการตัดสินแจกแจงพฤติกรรมของนักปฏิบัติการวิชาชีพว่า ผู้มีสมรรถนะในวิชาชีพนั้นต้องมีความรู้เรื่องใดบ้าง มีทักษะที่ต้องการและต้องมีเจตคติทางวิชาชีพอะไรบ้าง

แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในครั้งนี้ ได้แนวทางการประเมินจากการสังเคราะห์เอกสารจากแหล่งเอกสารงานวิจัยและความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญสรุปได้ว่าการประเมินผลการประเมินการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านควรประกอบด้วยวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะ ตัวชี้วัดและเกณฑ์การปฏิบัติงานอิงสมรรถนะ เทคนิควิธีการที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะ ผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะระยะเวลา/ความถี่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะ การให้ข้อมูลย้อนกลับและการปรับปรุงพัฒนางาน และคู่มือการใช้รูปแบบการประเมินการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะ สอดคล้องกับ อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร (2540) ที่กล่าวว่า การประเมินการปฏิบัติงานประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ คือ 1) กำหนดความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการประเมินว่าจะให้มีการประเมินเพื่อนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ด้านใด 2) เลือกวิธีการประเมินให้เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะงานและความมุ่งหมายที่ตั้งไว้ 3) กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นการกำหนดว่างานที่ผู้ดำรงตำแหน่งหนึ่ง ๆ จะต้องปฏิบัติในช่วงเวลาหนึ่งนั้น ควรจะมีปริมาณและคุณภาพอย่างไร 4) ทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการประเมินให้รู้ทั่วกันเพื่อความเข้าใจ ยอมรับ และร่วมมือ 5) กำหนดช่วงเวลาประเมินให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ซึ่งตามปกติจะกำหนดให้ปีละหนึ่งครั้งหรือหกเดือนต่อครั้ง 6) กำหนดหน่วยงานและบุคคลที่จะรับผิดชอบดำเนินการและประสานงาน 7) วิเคราะห์และนำการประเมินไปใช้คือ หลังจากผู้ประเมินทำการประเมินแล้วหน่วยงานที่รับผิดชอบจะรวบรวมผลการประเมินมาวิเคราะห์ เพื่อประมวลผลนำเสนอผู้บริหารระดับต่าง ๆ นอกจากนี้ยังต้องมีการแจ้งและหาหรือผลการปฏิบัติงานเป็นการสื่อสารกลับให้ผู้รับการประเมินทราบด้วย เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไข

การปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป 8) การติดตามผลเป็นการพิจารณาว่าผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด รวมทั้งติดตามการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าได้ดำเนินไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมเพียงใด

2. การสร้างและตรวจสอบรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ในการพัฒนารูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ผู้วิจัยประยุกต์เทคนิควิธีการอย่างหลากหลาย ทั้งการทบทวนวรรณกรรม การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ การตอบแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และการนำไปทดลองใช้สถานการณ์จริง เพื่อให้ได้รูปแบบการประเมินมีคุณภาพน่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยองค์ประกอบของรูปแบบการประเมินประกอบไปด้วย องค์ประกอบ 7 องค์ประกอบ ได้แก่ วัตถุประสงค์การประเมิน มาตรฐานสมรรถนะ เทคนิควิธีการที่ใช้ในการประเมิน ผู้ทำการประเมิน ระยะเวลา/ ช่วงเวลา/ ความถี่ในการประเมิน การให้ข้อมูลย้อนกลับและปรับปรุงพัฒนางาน และคู่มือการประเมิน ผลจากการตรวจสอบรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านพบว่า มีความเหมาะสมในระดับมากทุกองค์ประกอบ ทั้งนี้เนื่องจากการสร้างรูปแบบการประเมิน ผู้วิจัยทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน และสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ได้รูปแบบการประเมินที่มีความเหมาะสม สอดคล้องกับ อมรรัตน์ ทิพย์จันทร์ (2547) ที่ได้พัฒนารูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏพบว่า องค์ประกอบของรูปแบบหรือองค์ประกอบของการประเมินผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย 7 องค์ประกอบคือ 1) วัตถุประสงค์ของการประเมิน 2) เนื้อหาที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3) ผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน 4) เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน 5) วิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน 6) ระยะเวลาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 7) การให้ข้อมูลย้อนกลับ สอดคล้องกับการวิจัยของ สมเกียรติ บุญรอด (2550) ที่ได้พัฒนารูปแบบการประเมินการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพบว่า องค์ประกอบของการประเมินการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) เนื้องานที่มุ่งประเมิน 2) ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน 3) วิธีที่ใช้ในการประเมิน 4) ผู้ทำการประเมิน และ 5) การให้ข้อมูลย้อนกลับ

3. การทดลองใช้รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จากการทดลองใช้รูปแบบการประเมินฯ จะเห็นได้ว่าการทดลองใช้เป็นขั้นตอนสำคัญในการพัฒนารูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากรูปแบบที่ได้ออกแบบและตรวจสอบ ควรนำไปทดสอบในสถานการณ์จริงเพื่อให้ทราบปัญหาอุปสรรคนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนารูปแบบ (รัตน์ บัสน์, 2551) ทำให้รูปแบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความตรงเชิงสภาพ จะเห็นได้จากเมื่อทดสอบความแตกต่างของผลการประเมินระหว่างกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านดีเด่น กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทั่วไป โดยใช้สถิติทดสอบที แบบอิสระจำแนกตามมาตรฐานสมรรถนะ และในภาพรวม พบว่าอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านดีเด่นมีผลการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะสูงกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งในภาพรวมและในรายมาตรฐานสมรรถนะ

4. ผลการประเมินรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จากการประเมินรูปแบบการประเมินฯ โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทดลองใช้รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยสอบถามเกี่ยวกับความเหมาะสม ความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ และความถูกต้องครอบคลุมของรูปแบบการประเมินฯ พบว่ารูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ด้านความเหมาะสม ความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ และความถูกต้องครอบคลุม ซึ่งในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ

มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน จากการประเมินรูปแบบการประเมินด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ โดยมุ่งเน้นไปยังประสบการณ์ และสารสนเทศ ที่ได้จากการประเมินด้วยรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยจัดทำเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการใช้รูปแบบการประเมินฯ เพื่อสะท้อนความรู้สึกในการประเมินฯ ผลการประเมินพบว่า รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเมื่อนำไปทดลองใช้ ทำให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความรู้และทักษะของตนเองยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการประเมินครั้งนี้ ผู้วิจัยประยุกต์แนวทางการประเมินแบบตอบสนองเป็นรูปแบบการประเมินที่ไม่เป็นทางการ โดยมีเจตคติหรือค่านิยมที่หลากหลายซึ่งอาจขัดแย้งกันก็ได้ ใช้ปัญหาและความต้องการ ตลอดจนความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นฐานในการออกแบบประเมิน การออกแบบประเมินจะค่อย ๆ พัฒนาไปพร้อม ๆ กับการประเมินบทบาทของผู้ประเมินเป็นผู้รับ ผู้ให้ข้อมูลเป็นฝ่ายกระตุ้นความคิดของผู้ประเมิน วิธีการประเมินเน้นการใช้วิจารณ์ญาณ (Subjective judgment) หลังจากการสังเกต การสัมภาษณ์ การพบปะสนทนากับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายแล้ว การสื่อสารข้อมูลนิยมใช้แบบไม่เป็นทางการ แต่ทั้งนี้แล้วแต่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลด้วยอาจให้ข้อมูลเป็นระยะ ๆ ในระหว่างการประเมิน ลักษณะเนื้อหาข้อมูลเน้นการบรรยายรายละเอียดให้เกิดความเชื่อมโยงเป็นภาพรวมของทั้งโปรแกรม ตลอดจนสะท้อนปัญหาและความต้องการต่าง ๆ ของผู้เกี่ยวข้อง (รัตนะ บัวสนธ์, 2550)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขที่พัฒนาขึ้นนี้ มุ่งเน้นการประเมินเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ดังนั้นการจะนำรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานนี้ไปใช้ หน่วยงานสาธารณสุขควรนำผลการประเมินที่ได้จากรูปแบบฯ ไปพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านให้มีสมรรถนะที่สามารถปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขมูลฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การกำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำในการประเมิน แต่ละตัวชี้วัดมีคะแนนแตกต่างกันไปในแต่ละตัวชี้วัดซึ่งกำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญที่คาดหวังว่าอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านควรปฏิบัติได้ขั้นต่ำในระดับใดในแต่ละตัวชี้วัด ดังนั้นการนำรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะนี้ไปใช้หน่วยงานสาธารณสุข ควรปรับเกณฑ์ขั้นต่ำในการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดโดยประยุกต์ให้เข้ากับลักษณะงานที่จะประเมิน บริบทของพื้นที่ และความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้เกณฑ์ขั้นต่ำที่เหมาะสมกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในหน่วยงานนั้น ๆ ต่อไป
3. รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นนี้ ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการนำรูปแบบการประเมินไปใช้อย่างต่อเนื่อง คือการผสมผสานงานประเมินให้เชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานตามกิจกรรมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และการประเมินอื่น ๆ ดังนั้นการนำรูปแบบการประเมินฯ ไปใช้ หน่วยงานสาธารณสุขควรผสมผสานการประเมินโดยรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอิงสมรรถนะนี้ร่วมกับการประเมินกิจกรรมตามสภาพปัญหาสาธารณสุขที่เกิดขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2532). การพัฒนารูปแบบการฝึกภาคปฏิบัติการพยาบาลเน้นชุมชนสำหรับนักศึกษาพยาบาล : วิธีการเชิงสมรรถนะ. ดุษฎีนิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์. (2550). ศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุข: บทบาทและบริบทที่เปลี่ยนไปในสังคมไทย. วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข, 1(3-4), 267-279.

- ธีรวัฒน์ แดงกะเปา. (2549) *บทบาท อสม. กับงานสุขภาพองค์รวม กรณีบ้านสี่แยกสวนป่า ต.วังหิน อ.บางขัน จ. นครศรีธรรมราช*. เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 2 : สังเคราะห์งานวิจัยในโครงการประเมินศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขและยุทธศาสตร์การพัฒนา. วันที่ 5-6 กรกฎาคม 2549 โรงแรม มิราเคิลแกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร.
- รัตน์ บัณฑิต. (2550). *ทิศทางและอาณาบริเวณการประเมิน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตน์ บัณฑิต. (2551). *การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา*. พิษณุโลก.
- วิชิต เปาเนิล และคณะ. (2549). *กลไกสนับสนุนศักยภาพและบทบาทอาสาสมัครสาธารณสุข : โครงการประเมินศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) กับยุทธศาสตร์การพัฒนา*. สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์.
- สมเกียรติ บุญรอด. (2550). *การพัฒนารูปแบบการประเมินการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา*. คุชฎนิพนธ์การศึกษาคุชฎบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อมรรัตน์ ทิพย์จันทร์. (2547). *การพัฒนารูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏ*. คุชฎนิพนธ์การศึกษาคุชฎบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัชนุกร. (2540). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน: แนวความคิด หลักการ วิธีการ และกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัชนุกร. (2551). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน (ฉบับปรับปรุง)*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence rather than for Intelligence. *American Psychological Science*, 28 (January).
- Stake, R. E. (1975). *Evaluating the art in education: A Responsive Approach*. Columbus, Ohio: Charles, E. Merrill.