Evaluation of the Result-Based Management Conceptual Understanding of Performance Agreement among Personnel of the Faculty of Medicine Siriraj Hospital

Sarinat Aonbumrung, B.Ed., Ariya Tanyapuch, M.P.A., Nisa Nuntadee, M.A., Kesorn Pormmee, M.A.

Human Resource Department, Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University, Bangkok 10700, Thailand.

ABSTRACT

Objective: Performance agreement (PA) has been used in the Faculty of Medicine, Siriraj Hospital, as a system of performance appraisal for more than two years. This study is aimed to evaluate the conceptual understanding of PA among personnel of the faculty in order to improve the quality of the system.

Methods: The study was performed form October, 2003 to February, 2004. Representatives (561) of all departments/divisions of the Faculty were included in this study. They were classified into two groups: those who had previously attended the PA workshop and those who had never attended such a workshop. A questionnaire and direct interview were used as methods of evaluation. The questionnaire and the topics of the interview included general information of each personnel, questions regarding the concept of PA, his or her opinion on the PA form used by the Human Resource Department (HRD) and suggestions or comments on the PA system. Results were compared between the two groups and were then used as a guideline for the HRD to improve the performance appraisal system.

Results: The majority of the personnel of the faculty (both the evaluator and those who were evaluated) understood the concept of PA, except for some who were non-skilled or low-skilled workers. However, they were not clear about some technical details and most of them were questioned about the impact of the system. Twenty-nine departments/divisions asked for a PA workshop and 33 needed more explanation either on the concept or the details of the PA system.

Conclusion: PA was accepted as the system of performance appraisal in the Faculty of Medicine Siriraj Hospital. However, the key success factor is the participation of all personnel and the HRD has to put in more effort in terms of conducting workshops or department/division visits before significant success can be achieved.

Keywords: Evaluation, Result-base; Hospital management; Conceptual understanding; Performance agreement

Siriraj Med J 2005; 57:324-327

ปัจจุบันรัฐบาลได้กำหนดให้หัวหน้าระดับกรมขึ้นไป ทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน หรือ public service agreement กับนายกรัฐมนตรี[1] ซึ่งมีความเกี่ยวข้อง และสัมพันธ์โดยตรงกับแนวทางที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้ดำเนินการ โดยกำหนดให้มีการทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้าก่อนการประเมินผลการปฏิบัติงานจริงเพื่อให้การประเมินผลเป็นไปด้วยความชัดเจน ยุติธรรมและโปร่งใส และได้จัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานให้แก่ภาควิชา/หน่วยงาน ภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลระหว่างวันที่ 12 มีนาคม ถึง 29 พฤษภาคม 2546 ภายหลังจากการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการพบว่า มีบางภาควิชา/หน่วยงาน ที่ยังไม่สามารถเชื่อมโยงการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานกับการประเมินผลรายบุคคลได้อย่างถูกต้องตามหลักการ อีกทั้งจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาพบว่ามีผู้ได้รับการประเมินบางรายร้องเรียนมายังฝ่ายทรัพยากรบุคคล เกี่ยวกับความไม่เป็นธรรมในการประเมินผล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบการประเมินผลฯของคณะฯ ยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์เท่าที่ควร

เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับการบริหารทรัพยากรบุคคลและสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาล งานประเมินผลการปฏิบัติงานจึงได้จัดทำโครงการ “การศึกษาความรู้ความเข้าใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ตามแนวทางการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลงาน” เพื่อนำผลที่ได้จาก การศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการประเมินฯของบุคลากรในคณะฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อทราบถึงระดับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 1. ประเภทของบุคลากรที่ศึกษา ทั้งหมด 538 ราย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
บุคลากรระดับผู้บังคับบัญชา (ผู้ประเมิน)	185	34.39
บุคลากรระดับผู้ใต้บังคับบัญชา (ผู้ได้รับการประเมิน)	304	56.51
"บุคลากรระดับคนงาน,นักการภารโรง"	49	9.1
รวม	538	100

ตารางที่ 2. ความรู้ความเข้าใจของผู้ได้รับการประเมินที่ไม่เคยเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการประเมินผลฯ

ความรู้และเข้าใจเกี่ยวการประเมินผลฯ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
มีความรู้ความเข้าใจในหลักการและขั้นตอนในการประเมินผลฯที่ถูกต้อง	82	23.22
มีความรู้ความเข้าใจในหลักการและขั้นตอนการประเมิน แต่ไม่แน่ใจว่าจะนำไปปฏิบัติได้ถูกต้องหรือไม่	133	37.68
มีความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลฯแต่ยังไม่มีความเข้าใจในหลักการและขั้นตอนในการประเมินที่ถูกต้อง	113	32.01
ไม่มีความรู้ ไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและขั้นตอนในการประเมินผลฯที่ถูกต้อง	25	7.09
รวม	353	100

วัตถุและวิธีการ

วิธีการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่สังกัดสำนักงานคณบดี สังกัดภาควิชา/หน่วยงาน และสังกัดโรงพยาบาล จำนวน 62 หน่วยงาน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2546 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2547 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามไปยังภาควิชา/หน่วยงาน ทั้งหมด 512 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด จำนวน 489 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.50 และใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในระดับปฏิบัติการตำแหน่งคนงาน และนักการภารโรง อีกจำนวน 49 ราย แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม มาวิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าร้อยละของความถี่ของข้อมูล และวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์อย่างละเอียด

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มที่เคยเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานเพื่อการประเมินผลฯ และกลุ่มที่ไม่เคยเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยแต่ละกลุ่มมีทั้งผู้ที่เป็นผู้ประเมินที่เป็นหัวหน้าหน่วยงาน และผู้ได้รับการประเมินในระดับและตำแหน่งต่าง ๆ กระจายไปตามภาควิชาหน่วยงาน (ตารางที่ 1) และใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่ม ทั้งกลุ่มที่เป็นผู้ประเมิน จำนวน 200 ราย และกลุ่มที่เป็นผู้ได้รับการประเมิน จำนวน 361 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 561 ราย โดยไม่จำกัดเพศ อายุ การศึกษา และจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และเทปบันทึกเสียง

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

1.แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ของบุคลากร

2.แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจในหลักการ และขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน (performance agreement) เพื่อการประเมินผลฯ

3.แบบสอบถามเกี่ยวกับแบบฟอร์มการประเมินผลฯ ที่ใช้ปัจจุบันของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

4.ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการประเมินผลฯ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. วางแผน และออกแบบ แบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

3. ตรวจทานแบบสอบถามโดยผู้ชำนาญการ จำนวน 3 ราย แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรของฝ่ายทรัพยากร

ตารางที่ 3. ทัศนะคติเกี่ยวกับระบบการประเมินผลฯของกลุ่มตัวอย่าง

ทัศนคติเกี่ยวการประเมินผลฯ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ระบบการประเมินที่ มีความยุติธรรม มีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงาน	538	100
ระบบการประเมินผลฯ ขณะนี้ ยังไม่มีความยุติธรรมเท่าที่ควร เนื่องจากไม่มีความชัดเจน โปร่งใส	285	52.98
การมีส่วนร่วมในการประเมินระหว่างผู้ประเมินและผู้ได้รับการประเมินทำให้มีความยุติธรรม	538	100
และโปร่งใสมากขึ้น ไม่มีความเห็นใด ๆ	2	0.37

ตารางที่ 4. ปัญหาสำคัญของผู้ประเมินเกี่ยวกับการประเมินผลฯ

ปัญหา	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการประเมินผลฯ	5	2.69
มีความรู้แต่ขาดความเข้าใจในหลักและขั้นตอนการประเมินที่ถูกต้องเพราะมีกระบวนการที่สลับซับซ้อน	176	95.13
หลักการและระบบการประเมินผลดีมากแต่ยากต่อการนำไปปฏิบัติเนื่องจากมีข้อจำกัดบางประการ	179	96.75
ปัญหาอื่น ๆ	23	12.43

ตารางที่ 5. ปัญหาสำคัญของผู้ได้รับการประเมินเกี่ยวกับการประเมินผลฯ

ปัญหา	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการประเมินผลฯ	186	52.69
ไม่มีความรู้ความใจเข้าใจในหลักและขั้นตอนของการประเมินผลฯที่ถูกต้อง	298	84.41
ผู้ประเมินไม่เปิดโอกาสให้ผู้ได้รับการประเมินมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนการประเมินผลฯ	287	81.31
ผู้ประเมินบางรายยังคงใช้ระบบการประเมินแบบเดิมคือใช้ดุลยพินิจของตนเองเป็นหลัก	43	12.18
ปัญหาอื่น ๆ	31	8.78

บุคคล จำนวน 12 ราย พยาบาล และผู้ช่วยพยาบาลตามหอผู้ป่วยอีก จำนวน 7 ราย รวมทั้งสิ้น 19 ราย

5. วิเคราะห์ปัญหา หลังจากนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลแบบบรรยายเชิงคุณภาพ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ประเมินและผู้ได้รับการประเมิน กลุ่มที่เคยเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานกับกลุ่มที่ยังไม่เคยเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยวิเคราะห์ผลแยกแต่ละภาควิชา/หน่วยงาน รวมทั้งวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการประเมินผลฯ ในทัศนะคติของกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่จะนำมาซึ่งแนวทางการพัฒนาระบบการประเมินผลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษา

ผลจากการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. บุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล กลุ่มที่เคยเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน พบว่า

1.1 กลุ่มผู้ประเมิน

ร้อยละ 84.33 มีความรู้ความเข้าใจในหลักของการประเมินผลฯและการทำข้อตกลงการปฏิบัติงานเพื่อการประเมินผลฯ พร้อมทั้งสามารถนำเอาความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการประเมินได้อย่างถูกต้อง ร้อยละ 14.05 มีความรู้ความเข้าใจในหลักการและขั้นตอนที่ถูกต้องแต่ไม่แน่ใจว่าจะสามารถนำไปปฏิบัติได้ถูกต้องหรือไม่

1.2 กลุ่มผู้ได้รับการประเมิน

ร้อยละ 66.02 มีความรู้ความเข้าใจในหลักของการประเมินผลฯและการทำข้อตกลงการปฏิบัติงานเพื่อการประเมินผลที่ถูกต้องร้อยละ 30.87 มีความรู้ความเข้าใจในหลักการและขั้นตอนการประเมิน แต่ไม่แน่ใจว่าจะสามารถนำไปปฏิบัติได้ถูกต้องหรือไม่ อีกร้อยละ 3.11 มีความรู้แต่ไม่มีความเข้าใจในบางขั้นตอน ของการประเมิน เนื่องจากมีความสับสนและยุ่งยาก โดยเฉพาะขั้นตอนในการมอบหมายงานและการหาดัชนีชี้วัดของงาน นอกจากนั้นยังพบว่า ร้อยละ 99.62 เห็นว่าการนำข้อตกลงการปฏิบัติงานมาใช้ในการประเมินผลมีความสำคัญเพราะจะทำให้กระบวนการประเมินมีความโปร่งใส ชัดเจนและมีความเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

2. บุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล กลุ่มที่ยังไม่เคยเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน พบว่า

2.1 กลุ่มผู้ประเมิน

ร้อยละ 45.95 มีความรู้ความเข้าใจในหลักของการประเมินผลฯและการทำข้อตกลงการปฏิบัติงานเพื่อการประเมินผลฯที่ถูกต้อง ร้อยละ 37.32 มีความรู้ความเข้าใจในหลักการและขั้นตอนของการประเมิน แต่เมื่อนำไปปฏิบัติจริงมีบางขั้นตอนที่ไม่แน่ใจว่า จะปฏิบัติได้ถูกต้องตามหลักการหรือไม่ โดยเฉพาะขั้นตอนของการมอบหมายงาน การกำหนดค่าน้ำหนัก และการกำหนดดัชนีชี้วัด และร้อยละ 16.73 มีความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลฯแต่ยังไม่มีความเข้าใจในหลักการและขั้นตอนการประเมินที่ถูกต้อง เนื่องจากกระบวนการดำเนินการค่อนข้างมีความซับซ้อนและมีปัญหาในความแตกต่างของภาระงานในแต่ละตำแหน่ง จึงทำให้มีความสับสน

2.2 กลุ่มผู้ได้รับการประเมิน (ตารางที่ 2)

ร้อยละ 23.22 มีความรู้ความเข้าใจในหลักของการประเมินผลฯและการทำข้อตกลงการปฏิบัติงานเพื่อการประเมินผลฯที่ถูกต้อง ร้อยละ 37.68 มีความรู้ความเข้าใจในหลักการและขั้นตอนของการประเมิน แต่เมื่อนำไปปฏิบัติจริงมีบางขั้นตอนที่ไม่แน่ใจว่าจะปฏิบัติได้ถูกต้องตามหลักการหรือไม่ ร้อยละ 32.01 มีความรู้แต่ขาดความเข้าใจในหลักของการประเมินผลฯและการทำข้อตกลงการปฏิบัติงานเพื่อการประเมินผลที่ถูกต้อง โดยเฉพาะบุคลากรในระดับล่าง (ระดับปฏิบัติการ ตำแหน่งคนงานและนักการภารโรง) ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวดีเท่าที่ควร นอกจากนั้นยังเห็นว่าการประเมินผลฯในขณะนี้ ยังไม่มีความโปร่งใสชัดเจน และมีความเป็นธรรม เนื่องจากผู้ประเมินบางรายไม่ได้นำเอาการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานมาใช้ในการประเมินผลฯ อีกทั้งผู้ประเมินบางรายยังคงประเมินผลฯแบบดุลยพินิจของตนเองในการพิจารณา

จากการศึกษายังพบว่าทั้งผู้ประเมินและผู้ได้รับการประเมินเห็นว่า ระบบการประเมินที่มีความยุติธรรม โปร่งใส และมีความชัดเจน มีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน และยังเห็นว่าการมีส่วนร่วมของทั้งสองฝ่ายในทุกขั้นตอนของการประเมินผลทำให้กระบวนการประเมินผลมีความยุติธรรม และมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นพบว่าร้อยละ 52.98 ที่เห็นว่า ระบบการประเมินผลฯของคณะฯ ในขณะนี้ยังไม่มีความยุติธรรมเท่าที่ควรในบางหน่วยงาน เนื่องจาก ผู้ประเมินบางรายยังคงใช้ระบบการประเมินผลฯแบบเดิมที่ใช้ดุลพินิจของตนเองเป็นหลักในการพิจารณา ซึ่งทำให้ผู้ได้รับการประเมินขาดขวัญและกำลังใจที่จะพัฒนาตนเอง อีกทั้ง ทำให้ไม่เกิดความศรัทธา และเห็นความสำคัญของการประเมินผลฯ (ตารางที่ 3) ปัญหาของผู้ประเมิน เกี่ยวกับการประเมินผลฯ ที่สำคัญเรียงตามลำดับคือ หลักการและระบบการประเมินผลฯของคณะฯปัจจุบันนี้ดีมากแต่ยากต่อการนำไปปฏิบัติจริง เนื่องจากความแตกต่างทั้งตำแหน่ง และภาระงาน อีกทั้งมีข้อจำกัดบางประการ นอกจากนั้นร้อยละ 95.13 มีความรู้ในเรื่องหลักการที่ถูกต้อง แต่ในบางขั้นตอนมีความสลับซับซ้อนมาก จึงทำให้ยากในการทำความเข้าใจ (ตารางที่ 4) สำหรับปัญหาของผู้ได้รับการประเมิน ร้อยละ 84.41 เห็นว่ามีความรู้ในเรื่องระบบการประเมินผล แต่ไม่เข้าใจในหลักการและขั้นตอนการประเมินที่ถูกต้อง และพบว่าร้อยละ 81.31 เห็นว่าผู้ประเมินไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการประเมิน และมักใช้ดุลยพินิจของตนเองพิจารณาประเมิน มากกว่าการนำหลักการประเมินที่ถูกต้องมาใช้ (ตารางที่ 5)

วิจารณ์

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของผลงาน จึงได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในคณะฯ ด้วยการนำเอาความรู้เรื่องการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานก่อนการประเมินผลมาใช้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 มีการประชุมชี้แจงในระดับผู้บริหาร และดำเนินการสื่อสารไปยังภาควิชา/หน่วยงานตามขั้นตอน แต่ภายหลังจากการนำไปใช้ปฏิบัติจริงไม่ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์เท่าที่ควร จึงนำมาซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า บุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ทั้งผู้ประเมิน และผู้ได้รับการประเมิน มีความรู้เรื่องหลักการการประเมินผลฯ และการทำข้อตกลงการปฏิบัติงานเพื่อการประเมินผลที่ถูกต้อง รวมทั้งส่วนใหญ่เห็นว่าการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานก่อนการประเมินผลฯมีความสำคัญต่อการประเมิน เพราะจะทำให้เกิดความยุติธรรม และโปร่งใส ชัดเจน แต่เนื่องจากการนำความรู้ดังกล่าวมาใช้ในการปฏิบัติงานจริงมรความซับซ้อน และยุ่งยากในบางขั้นตอน จึงทำให้เกิดความสับสนในบางขั้นตอนของการปฏิบัติโดยเฉพาะขั้นตอนของการกำหนดสัดส่วนน้ำหนัก และเป้าหมาย ดัชนีวัดผลสำเร็จของงาน โดยเฉพาะบุคลากรในระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 7.09 ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประเมินผลฯเท่าที่ควร ซึ่งจากการศึกษาพบว่าปัญหาที่สำคัญในทัศนะคติของกลุ่มตัวอย่าง ที่ทำให้บุคลากรในระดับปฏิบัติการยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเนื่องจากไม่เคยได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการที่ผู้ประเมินไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการประเมิน ซึ่งแสดงว่าระบบการประเมินผลของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลยังต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการกระจายข้อมูลข่าวสารไปสู่บุคลากรทุกระดับชั้นรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อจะได้นำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความยุติธรรม โปร่งใส และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน[2] อีกทั้งจะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการประเมินผลฯของคณะฯ ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีโครงการที่จะดำเนินการเข้าไปทำ workshop ให้กับภาควิชา/หน่วยงานทั้งหมด 29 หน่วยงาน และดำเนินการให้ความรู้ และคำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประเมินผลฯ อีกจำนวน 33 หน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง

1. William P, Pamela L, Michele K. Stratigies for effective performance appraisal systems. In : William P, Pamela L, Michele K. Strategic human resource management, 2nd ed. The Dryden Prees Harcourt Brace College Publishers,1996:343-79.
2. ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. ใน : การบริหารค่าจ้างสำหรับมืออาชีพ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ โอ.เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์, 2538:245-56.

บทคัดย่อ

การศึกษาความรู้ความเข้าใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ศรินาฏ อ้นบำรุง ศษ.บ.*, อริยา ธัญญพืช ร.ป.ม.*, นิศา นันตาดี ร.ป.ม.*, เกษร พรมมี ศศ.ม.*

**ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, สำนักงานคณบดี, คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิดล, กทม. 10700, ประเทศไทย*

วัตถุประสงค์: การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการนำความรู้เรื่องการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานมาใช้ในการประเมินผลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการประเมินผลของคณะฯ ให้มีความชัดเจนโปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการ: กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นบุคลากรในหน่วยงาน ที่สังกัดสำนักงานคณบดี สังกัดภาควิชาและสังกัดโรงพยาบาล จำนวน 62 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 561 ราย โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่ม ทั้งกลุ่มที่เป็นผู้ประเมิน กับกลุ่มที่เป็นผู้ได้รับการประเมิน กระจายตามภาควิชา/หน่วยงาน โดยไม่จำกัดเพศ อายุ การศึกษา และจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ประเมินส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งระดับหัวหน้าหน่วย และผู้ได้รับการประเมินเป็นตำแหน่งระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาในแต่ละหน่วยงาน เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม จำนวน 512 ชุด (ตอบแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 489 ชุด) และแบบสัมภาษณ์จำนวน 49 ชุด รวมทั้งเทปบันทึกเสียง การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ผลแบบบรรยายเชิงคุณภาพโดยแยกวิเคราะห์แต่ละภาควิชา/หน่วยงาน ทั้งผู้ประเมิน และผู้รับการประเมิน ซึ่งได้วิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจ ของกลุ่มที่เคยเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติการ กับกลุ่มที่ยังไม่เคยเข้าร่วม รวมทั้งวิเคราะห์ปัญหาต่างๆเกี่ยวกับการประเมินผลฯที่ผ่านมาของคณะฯ

ผลการศึกษา: ผลจากการวิจัยพบว่า บุคลากรร้อยละ 75.94 มีความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลฯ แต่ยังขาดความเข้าใจในหลักการประเมินที่ถูกต้อง และวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการประเมินผลฯ โดยเฉพาะบุคลากรในระดับล่าง (ระดับปฏิบัติการ) ร้อยละ 25.42 ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจ เรื่องดังกล่าวเท่าที่ควร ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้ มีหน่วยงานที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะต้องดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน ทั้งหมด 29 หน่วยงาน และหน่วยงานที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะต้องดำเนินการให้ความรู้ และคำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประเมินผลฯ อีกจำนวน 33 หน่วยงาน

สรุป: ผลจากศึกษาครั้งนี้งานประเมินผลฯ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการประเมินผลฯ ของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น