

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการสร้างเครื่องชั่งวัดความสำเร็จของการดำเนินงานในองค์การซื้อ-บริการสุขภาพ กรณีศึกษาสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์เครื่องมือและตัวชี้วัดผลสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีความครอบคลุมแม่นยำ เทียบตรง มีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ รวมถึงการได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การวิจัยครั้งนี้อาศัยการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพตามวิธีการเคสฟาย โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความสอดคล้องความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นฉันทามติ (consensus)

ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพตามวิธีการเคสฟาย ใช้เครื่องมือการวิจัยที่เป็นแบบสอบถามที่เป็นทั้งคำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด ทั้งหมด 4 รอบ โดย รอบที่ 1 เป็นคำถามปลายเปิด รอบที่ 2, 3 และ 4 เป็นคำถามปลายปิด เพื่อตอบคำถามในการวิจัย ผู้วิจัยได้สอบถามผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 2 กลุ่ม กลุ่มแรก เพื่อถามกลุ่มผู้พัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพของประเทศไทย ประกอบด้วยผู้บริหารองค์การของกระทรวงสาธารณสุข สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข รวมถึงผู้พัฒนาตัวชี้วัดและประเมินผลองค์การ จำนวน 18 คน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 18 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 18 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 กลุ่มที่ 2 เพื่อสอบถามกลุ่มผู้ใช้ตัวชี้วัดในการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งเป็นผู้บริหารของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 45 คน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 45 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 45 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลออกเป็น 4 ตอน โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ และผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดในการวัดผลความสำเร็จองค์การซื้อบริการสุขภาพ

ตอนที่ 2 การสังเคราะห์ตัวชี้วัดที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญและการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รอบที่ 1

ตอนที่ 3 การสังเคราะห์ความเหมาะสมและสอดคล้องกับองค์การของตัวชี้วัดที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญที่มาจากวิธีการเดลฟาย รอบที่ 2 และ 3

ตอนที่ 4 การสังเคราะห์ความเหมาะสมและการยอมรับตัวชี้วัดที่ได้จากผู้บริหารองค์การ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ

และผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดในการวัดผล

ความสำเร็จองค์การซื้อบริการสุขภาพ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญตามวิธีการเดลฟาย (ดูตาราง 8)

ตาราง 8

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ

ประเภท	จำนวน
เพศ	หญิง 2 คน (ร้อยละ 11) ชาย 16 คน (ร้อยละ 89) รวม 18 คน (ร้อยละ 100)
อายุ	อยู่ระหว่าง 40-45 ปี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 11) อยู่ระหว่าง 46-50 ปี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 28) อยู่ระหว่าง 51-55 ปี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 44) อยู่ระหว่าง 56-60 ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน (ร้อยละ 11)

ตาราง 8 (ต่อ)

ประเภท	จำนวน
ระดับการศึกษาสูงสุด	ปริญญาเอก จำนวน 9 คน (ร้อยละ 50) ปริญญาโท จำนวน 7 คน (ร้อยละ 39) ปริญญาตรี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 11)
ตำแหน่งงาน	ผู้ทรงคุณวุฒิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 1 คน ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร จำนวน 10 คน (ร้อยละ 56) นักวิจัยและนักวิชาการอิสระ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 33) ที่ปรึกษาการประเมินผลองค์กร จำนวน 1 คน (ร้อยละ 6)

หมายเหตุ: ในกรณีที่ผู้เชี่ยวชาญมีตำแหน่งงานที่เป็นทั้งผู้บริหารระดับสูงและนักวิจัยด้วย ผู้วิจัยได้จัดเข้ากลุ่มผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ซึ่งมีจำนวน 2 คน

จากตาราง 8 วิเคราะห์สถานภาพผู้เชี่ยวชาญดังนี้

เพศ ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ข้อมูล 18 คน เป็นเพศชาย 16 คน คิดเป็นร้อยละ 89 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เป็นเพศหญิง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

อายุ ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ข้อมูล 18 คน มีอายุระหว่าง 51-55 ปี มีจำนวนสูงสุด 8 คน รองลงมา คือ อยู่ระหว่าง 46-50 ปี จำนวน 5 คน อยู่ระหว่าง 40-45 ปี จำนวน 2 คน มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป 2 คน และอยู่ระหว่าง 55-60 ปี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 44, 28, 11 และ 6 ลงมาตามลำดับ

การศึกษา ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ข้อมูล 18 คน มีระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 7 คน ปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 39 และ 11 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ข้อมูล 18 คน อันดับสูงสุดเป็นผู้บริหารระดับสูงระดับองค์กร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมา คือ นักวิจัยและนักวิชาการอิสระ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33 ผู้ทรงคุณวุฒิในระดับหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีจำนวนเท่ากับที่ปรึกษาการประเมินผลองค์กร อย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6 เท่ากัน

การวิเคราะห์กรอบแนวคิดในการวัดผลความสำเร็จขององค์การซื้อบริการสุขภาพ

การวิจัยในส่วนนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการให้ผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับกรอบแนวคิดของการวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การซื้อบริการสุขภาพในประเด็น (1) ความหมายหรือนิยามและเป้าประสงค์ขององค์การซื้อบริการสุขภาพ (2) องค์ประกอบของการวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การซื้อบริการสุขภาพ และ (3) กรอบตัวชี้วัดมาตรฐานของการวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การซื้อบริการสุขภาพ ซึ่งผู้วิจัยนำผลมาสังเคราะห์ภายใต้แนวคิดและหลักการวัดผลตามแนวคิดองค์การในอนาคต 3 ประเภท ซึ่งประกอบด้วยองค์การสมรรถนะสูง (High Performance Organization--HPO) องค์การสุขภาพดี (Healthy Organization--HO) และองค์การแห่งนวัตกรรม (Innovation Organization--IO) โดยใช้กระบวนการวัดความสำเร็จที่เป็นแนวราบ (horizontal flow) ตามแนวความคิดของ Brown; Lynch and Cross (อ้างถึงใน Neely et al., 2000) และสังเคราะห์กรอบหรือโครงสร้างการวัดตามแนวคิดของ Klassen (2009) ที่บ่งชี้ถึงของควมมีประสิทธิผลในองค์การสุขภาพซึ่งประกอบด้วย (1) มุมมองด้านการบริหาร (management perspective) (2) การให้บริการตามภารกิจหลักขององค์การ (service provision) (3) ความร่วมมือระหว่างองค์การและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration) (4) นวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovation and learning) และ (5) ผลลัพธ์ (outcome)

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้เป็น 3 ส่วน คือ (1) ความหมายหรือนิยามและเป้าประสงค์ขององค์การซื้อบริการสุขภาพ (2) องค์ประกอบของการวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การซื้อบริการสุขภาพ และ (3) กรอบตัวชี้วัดมาตรฐานของการวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การซื้อบริการสุขภาพ

นิยาม ความหมาย และเป้าประสงค์ขององค์การซื้อบริการสุขภาพ

ในการสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การซื้อบริการสุขภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความชัดเจนในการนิยามคำว่า องค์การซื้อบริการสุขภาพ เพราะการเข้าใจความหมายและวัตถุประสงค์หรือ เป้าหมายขององค์การ จะนำไปสู่การสร้าง

และพัฒนาเครื่องมือตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรที่มีความถูกต้องและตรงประเด็นได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการจากการทบทวนวรรณกรรม และสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญด้าน การประกันสุขภาพ ด้วยคำถามปลายเปิด และให้ตอบกลับ ตามวิธีการ เดลฟาย จำนวน 18 คน โดยเริ่มแจกแบบสอบถามวันที่ 2 มีนาคม 2554 ถึง ได้ตอบกลับ ครบวันที่ 30 เมษายน 2554 ซึ่งพบความหมายขององค์กรซื้อบริการสุขภาพ (healthcare purchaser) ที่ใกล้เคียงกัน และเพิ่มเติมในประเด็นที่เสริมให้ความหมายเกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น (ดูตาราง 9)

ตาราง 9

สรุปความเห็นการให้ความหมายขององค์กรซื้อบริการสุขภาพ

มุมมองที่มีต่อองค์กร (image)	ความคิดเห็น
ด้านลักษณะองค์กร	<ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นองค์กรที่เป็นตัวแทนของประชาชน หรือกลุ่มบุคคล หรือผู้รับบริการสุขภาพ 2. เป็นองค์กรที่ซื้อบริการด้านสุขภาพจากผู้ให้บริการสุขภาพ แทนผู้มีสิทธิ
ด้านเป้าหมาย/วัตถุประสงค์	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อบริหารจัดการให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐาน โดยต้องพัฒนาทั้งคุณภาพและ ประสิทธิภาพ (ผลผลิต) ของการซื้อบริการ สะดวก เป็นธรรม ประหยัด มีสุขภาพดี สุขภาพของประชาชนที่ดีขึ้น และได้รับการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่เมื่อจำเป็น ไม่เกิดความล้มละลายจากการรับบริการสุขภาพ 2. จัดหาบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ให้ประชาชนสามารถ เข้าถึงได้โดยสะดวก และตอบสนองต่อความคาดหวังของ ประชาชน 3. เพื่อบริหารจัดการระบบ (system manager) ให้บรรลุสู่ ความสำเร็จขององค์กร 4. เพื่อให้องค์กรที่ดูแลสุขภาพหรือ (provider) ให้บริการ ด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการสุขภาพอย่างเหมาะสม (สมเหตุ/สมราคา ในคุณภาพที่ดี)

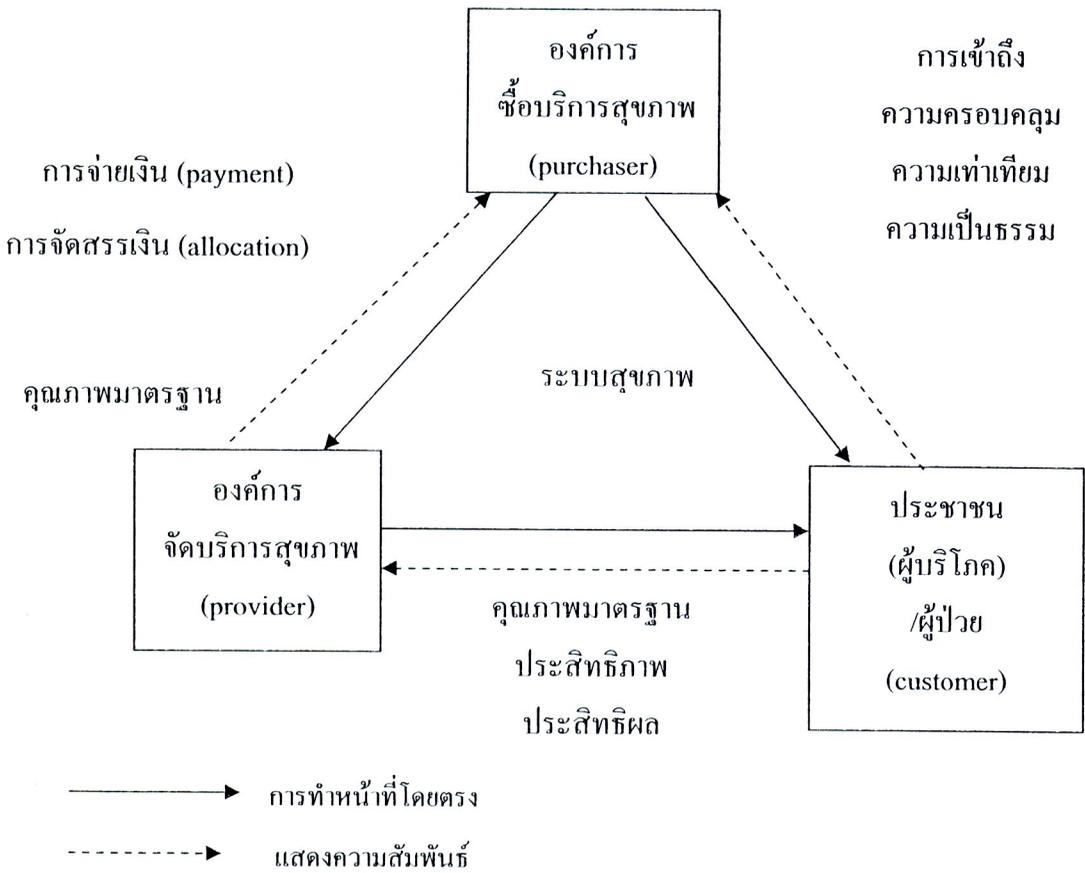
ตาราง 9 (ต่อ)

มุมมองที่มีต่อองค์การ (image)	ความคิดเห็น
ด้านเป้าหมาย/วัตถุประสงค์	5. เพื่อบริหารจัดการระบบ/บริหารงบประมาณ (system and financial management) ให้สถานพยาบาลต่าง ๆ สามารถจัดบริการเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
ด้านขอบเขตและหน้าที่	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดหาบริการที่มาตรฐานให้ประชาชน ครอบคลุม และประชาชนได้รับบริการสุขภาพตามสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสม ทันเวลา 2. การสร้างความเป็นธรรม ความเท่าเทียม ในการเข้าถึงบริการสุขภาพที่จำเป็น 3. วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนผู้มีสิทธิ (customer) 4. วิเคราะห์ระบบบริการที่มีอยู่และการเข้าถึงของประชาชน (access) 5. ศึกษาต้นทุนและแนวทางการต่อรองกับผู้ขายบริการ เพื่อให้ได้บริการที่ดีที่สุดและตอบปัญหาความต้องการได้มากที่สุด เป็นธรรมที่สุด (การเจรจาต่อรองระหว่าง purchaser/provider) 6. ควบคุมตรวจสอบคุณภาพบริการที่ซื้อ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ (quality) 7. กระตุ้นระบบให้เกิดการพัฒนาบริการที่ยัง ไม่มี หรือไม่ตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพ (health needs) 8. วัตถุประสงค์องค์การเพื่อให้สามารถบริหารจัดการ ต่อรองกับผู้ให้บริการสุขภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการสุขภาพได้รับบริการที่พึงประสงค์ (เจ็บป่วยได้รับการดูแลรักษา รวมไปถึงการป้องกัน การเจ็บป่วย) ทั้งนี้ต้องไม่เกิดความล้มเหลวจากการรับบริการสุขภาพ

ตาราง 9 (ต่อ)

มุมมองที่มีต่อองค์การ (image)	ความคิดเห็น
ด้านอื่น ๆ	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="426 394 1117 620">1. เป็นองค์การที่ช่วยผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ครบถ้วน สมบูรณ์ เป็นธรรมทั่วถึง มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ แต่ไม่ควรเข้าไปจัดระบบบริการด้วยตนเอง จะทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น <li data-bbox="426 631 1117 739">2. เป็นกลไกของระบบหลักประกันสุขภาพ ที่มุ่งใช้อำนาจเงินหรืออำนาจในการซื้อบริการสุขภาพ <li data-bbox="426 750 1117 901">3. กรณี สปสช. ควรพิจารณาจากพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2545 เป็นกรอบในการกำหนดนิยามหรือเป้าหมายขององค์การ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 9 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายขององค์การซื้อบริการสุขภาพที่ระบุความสำคัญ (focus) ในด้านภาพลักษณ์องค์การที่เป็นที่รับรู้ทั่วไป ด้านเป้าหมายองค์การ ด้านการทำหน้าที่ขององค์การและในบริบทของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติกับการเป็นองค์การซื้อบริการสุขภาพ เมื่อนำมาสังเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ได้ข้อสรุปความหมายขององค์การซื้อบริการสุขภาพในการวิจัยครั้งนี้ว่า “เป็นหน่วยงาน/องค์การที่เป็นตัวแทนของประชาชน หรือกลุ่มบุคคล ที่ทำหน้าที่ในการใช้อำนาจทางการเงินซื้อบริการสุขภาพจากนายหน้า หรือผู้จัดหาบริการระบบบริการสุขภาพ ที่เกิดจากการเจรจาต่อรอง หรือทำ ความตกลง ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพที่จำเป็น อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน มีความสะดวก ไม่เป็นภาระทางด้านการเงิน หรือล้มละลายจากความเจ็บป่วย รวมถึงการตอบสนองความคาดหวังและสร้างความพึงพอใจ ให้เกิดแก่ประชาชนผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพ ภายใต้ทรัพยากรทางการเงินที่มีอยู่ ทั้งนี้ โดยมีเป้าหมายของการดำเนินงานขององค์การในการสร้างหลักประกันสุขภาพในด้านการเข้าถึง (access) บริการสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐาน ความครอบคลุม สร้างความเท่าเทียม เป็นธรรม ให้เกิดแก่ระบบ ทั้งนี้แสดงความสัมพันธ์ได้ ดังแสดงในภาพ 12



ภาพ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรซื้อบริการสุขภาพ องค์กรจัดบริการสุขภาพและประชาชนในระบบประกันสุขภาพ

องค์ประกอบที่วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานขององค์กรซื้อบริการสุขภาพ

จากการสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้วยคำถามปลายเปิด ที่ว่า “หากจะวัดผลสำเร็จของการดำเนินงานขององค์กรซื้อบริการสุขภาพ (healthcare purchaser) จะพิจารณาองค์ประกอบใดบ้างด้วยเหตุผลใด”

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ การวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรซื้อบริการสุขภาพ กรณีศึกษาสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยวิเคราะห์ตามองค์ประกอบ 3 ด้านที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพของระบบงานสาธารณสุข เสนอ โดย Lichiello (2008) ประกอบด้วย ศักยภาพ (capacity) กระบวนการ (process) และผลลัพธ์

(outcome) ที่สามารถนำมาเทียบเคียงกับองค์ประกอบในการดำเนินงานขององค์การซื้อ-บริการสุขภาพ ดังเช่น สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ดังนี้

1. ศักยภาพ (capacity) ที่เป็นความสามารถขององค์การที่จะทำหน้าที่ตามพันธกิจและเป้าหมายขององค์การ ซึ่งหมายรวมถึงการมีเจ้าหน้าที่ การฝึกอบรม สิ่งอำนวยความสะดวก ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ นวัตกรรม และเงินในการดำเนินการอย่างพอเพียง ซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าของระบบ ในประเด็นนี้ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์การ การนำองค์การ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การกำกับติดตามประเมินผล นอกจากนี้ยังได้ระบุปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อบริการ 5 ประการ ประกอบด้วย (1) โครงสร้างองค์การและบุคลากร (organization and staff) (2) งบประมาณที่สำหรับซื้อบริการสุขภาพ (budget and resource for purchasing) (3) อำนาจที่ได้รับมอบหมายรับผิดชอบในขบวนการ การซื้อ (authority) (4) ขนาดประชากรที่ใช้กำหนดการซื้อบริการ (population size) และ (5) ระบาดวิทยา (epidemiology) ของพื้นที่ที่ซื้อบริการ นอกจากนี้องค์ประกอบด้านศักยภาพขององค์การยังรวมถึงนวัตกรรมและการเรียนรู้ของบุคลากรด้วย โดยตัวชี้วัดที่เกิดขึ้นในระดับนี้เป็นตัวชี้วัดระดับวัตถุประสงค์ (objective) องค์การ

2. กระบวนการ (process) เป็นสิ่งที่ถูกดำเนินการ โดยองค์การที่เป็นกระบวนการในด้านการทำหน้าที่ขององค์การตามพันธกิจ ประกอบด้วย การคุ้มครองสิทธิประชาชนกลุ่มเป้าหมาย การบริหารกองทุน การสร้างการมีส่วนร่วม การส่งเสริมระบบบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐาน และอื่น ๆ อันเป็นกระบวนการหลัก พิจารณาจาก พ.ร.บ. หรือพันธกิจที่กำหนดตามกฎหมายในประเด็นนี้ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอองค์ประกอบด้านกระบวนการ ประกอบด้วย

2.1 ความครอบคลุมประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

2.2 ความครอบคลุมและการเข้าถึงบริการที่จำเป็น

2.3 ความครอบคลุมบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐานตามสิทธิประโยชน์และการเข้าถึงบริการสุขภาพเหล่านั้นของประชาชน

2.4 ความครอบคลุมและการเข้าถึงบริการที่จำเป็นสำหรับบางโรคและบางกลุ่มประชากร

2.5 คุณภาพบริการ ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของ

ประชาชน

2.6 ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร

2.7 การส่งเสริมคุณภาพมาตรฐานของบริการและหน่วยบริการ ให้ประชาชน

ได้รับบริการในเวลาที่เหมาะสม

2.8 การพัฒนาชุดสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมสอดคล้องกับนวัตกรรมของ

การบริการ

2.9 การพัฒนาชุดสิทธิประโยชน์ที่สอดคล้องกับการเงินการคลังของระบบ

2.10 การสร้างความเท่าเทียมในการรับบริการสุขภาพ ที่ไม่มีความแตกต่าง

กันระหว่างชุดสิทธิประโยชน์ระหว่าง ระบบสวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการ ระบบประกันสังคม และระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า

2.11 การสร้างการเข้าถึงบริการสุขภาพตามความจำเป็นที่รวมถึงยาราคาแพง

เทคโนโลยีการรักษาที่พัฒนาใหม่ ๆ

2.12 การพิทักษ์สิทธิของประชาชนผู้รับบริการหรือการคุ้มครองสิทธิของ

ประชาชน

2.13 ประชาชน ท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการสร้างการเข้าถึงบริการ (social

accountability)

2.14 การควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่าย (cost containment) เพื่อสะท้อน

ประสิทธิภาพของระบบด้านการควบคุมกลไกการจ่ายเงินแก่ผู้ให้บริการ

2.15 การเงินการคลัง เพื่อจัดหาบริการสุขภาพที่เพียงพอและจัดสรรอย่างมี

ประสิทธิภาพซึ่งส่งผลให้หน่วยบริการสุขภาพจัดบริการสุขภาพ อย่างสอดคล้องกัน

2.16 การสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียและภาคีเครือข่ายที่ส่งผลทำให้

เกิดการยอมรับและจัดการที่ตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาจากองค์ประกอบของกระบวนการซื้อ

บริการ 8 ขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วย (1) การประเมินความต้องการทางสุขภาพ

(2) การจัดลำดับความสำคัญของบริการ (3) กำหนดกลยุทธ์ในการซื้อบริการ

(4) วางแผนการซื้อบริการตามกลยุทธ์ (5) สร้างเครือข่ายการบริการ (6) การประสานงาน

และการทำสัญญากับผู้จัดบริการ (7) การบริหารจัดการสัญญา (contract management) และ (8) ประเมินผล การซื้อบริการ โดยตัวชี้วัดที่เกิดขึ้นในระดับนี้เป็นตัวชี้วัดระดับพันธกิจ (mission) ขององค์กร

3. ผลลัพธ์ (outcome) เป็นผลที่เกิดขึ้นทั้งการเปลี่ยนแปลง หรือไม่มี การเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพของประชาชน อันเป็นผลมาจากกระบวนการ (กระบวนการ) ผลลัพธ์ อาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ ผลลัพธ์ด้านสภาวะสุขภาพ (health status outcome) ผลลัพธ์ด้านหน้าที่ทางสังคม (social functioning outcome) และ ความพึงพอใจของผู้บริโภคอันหมายถึง ประชาชนผู้มีสิทธิ (consumer satisfaction) ในประเด็นนี้ ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอองค์ประกอบด้านผลลัพธ์ประกอบด้วย

3.1 Health Outcomes เช่น สุขภาพดี หายจากโรค (ประสิทธิผล) อัตราตาย ลดลง อัตราโรคแทรกซ้อน ลดลง อัตราป่วยลดลง เพื่อประเมินผลลัพธ์จากการใช้บริการ ในภาพรวมว่า ทำให้มีสุขภาพเป็นอย่างไร

3.2 การตอบสนองความคาดหวังการรับบริการของประชาชน (responsiveness) เพื่อสะท้อนการตอบสนองของระบบต่อความต้องการของประชาชน ในภาพรวม รวมถึงตอบสนองต่อความจำเป็นทางสุขภาพ (health needs)

3.3 ความพึงพอใจ (satisfaction) ของประชาชนที่มีต่อระบบหลักประกันสุขภาพ เพื่อประเมินผลลัพธ์ของระบบในมุมมองของผู้ใช้บริการ

3.4 ความพึงพอใจ ผู้ให้บริการ และบุคลากรในองค์กรซื้อบริการสุขภาพ

3.5 การปกป้องภาระทางการเงินหรือการไม่ล้มละลายจากการเข้ารับบริการทางสุขภาพ (financial protection of family income) เพื่อประเมินประสิทธิผลของระบบหลักประกันสุขภาพว่าสามารถลดการจ่ายเงินเพื่อสุขภาพของครอบครัวได้มากน้อยเพียงใดในภาพรวม

4. ค่าใช้จ่ายโดยรวมด้านสุขภาพ (total health expenditure) เพื่อประเมินภาพรวมของระบบว่า ช่วยลดสัดส่วนการจ่ายเงินจากประชาชนเองได้มากน้อยเพียงใด

5. Utilization Rate เพื่อประเมินผลลัพธ์ของการใช้บริการจริงของผู้เอา-ประกัน หรือผู้มีสิทธิ โดยตัวชี้วัดที่เกิดขึ้นในระดับนี้เป็นตัวชี้วัดระดับพันธกิจ (mission) ขององค์กร

กรอบตัวชี้วัด มาตรฐานของการวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การซื้อบริการสุขภาพ

จากการสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้วยคำถามที่ว่า “กรอบตัวชี้วัดมาตรฐานของการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การซื้อบริการสุขภาพ ควรประกอบด้วยอะไรบ้าง”

ผู้เชี่ยวชาญเสนอกรอบในการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การซื้อบริการสุขภาพ สรุปได้ดังนี้

1. ควรใช้กรอบของ Balance Scorecard 4 ด้าน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการ ความพึงพอใจ (satisfaction) ของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คุณภาพการบริการ (quality) และการพัฒนาองค์การ (organization development)

2. ควรใช้กรอบการวัดประกอบด้วย มุมมองด้านการบริหาร การให้บริการขององค์การ (การให้บริการตามภารกิจหลักขององค์การ) การสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์การภาคีเครือข่าย นวัตกรรมและการเรียนรู้ ผลลัพธ์ โดยเทียบกับความคาดหวังระดับ Mission และระดับ Objective

3. ควรพิจารณาตามองค์ประกอบด้านกระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการบริหารกองทุน การตอบสนองความต้องการของประชาชน การสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพกับเครือข่ายผู้ให้บริการ การคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการ เป็นต้น โดยดูตัวชี้วัดทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์กรอบการวัดที่มาจากผู้เชี่ยวชาญ และจากการทบทวนวรรณกรรม พบกรอบหรือโครงสร้างการวัดตามแนวคิดของ Klassen (2009) 5 ด้าน ซึ่งมีความครอบคลุมการวัดผลความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การซื้อบริการสุขภาพซึ่งประกอบด้วย (1) มุมมองด้านการบริหาร (management perspective) (2) การให้บริการตามภารกิจขององค์การ (service provision) (3) ความร่วมมือระหว่างองค์การและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration) (4) นวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovation and learning) และ (5) ผลลัพธ์(outcome)

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะกรอบการวัดให้พิจารณาตามระยะเวลาการเติบโตขององค์การ โดย ระยะแรก จะเน้นประสิทธิภาพ และการตอบสนอง

ความต้องการของลูกค้า ระยะเวลากลาง มองหานวัตกรรมและการจัดการความรู้ไปใช้ประโยชน์ และระยะยาว ให้ความสำคัญยั่งยืน/การปรับเปลี่ยนตามสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้แนวความเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวความคิดของ Gibson, Ivancevich, and Donnelly (อ้างถึงใน สุวิมล ตีรกันันท์, 2548, หน้า 246) ที่ใช้กรอบในการประเมินความมีประสิทธิภาพขององค์กร โดยการนำเอามิติด้านเวลามาพิจารณาด้วย ซึ่งประกอบด้วย ตัวชี้วัดระยะสั้น (short-run) ได้จากการวัดผลผลิต (production) ประสิทธิภาพ (efficiency) และความพึงพอใจ (satisfaction) ตัวชี้วัดระยะกลาง (intermediated) ได้จากการวัดการใช้ความสามารถในการปรับตัว (adaptiveness) และการพัฒนา (development) ตัวชี้วัดระยะยาว (long-run) คือการอยู่รอด (survival) ขององค์กร

ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐาน ผู้วิจัยได้แบ่งประเภทตัวชี้วัดตาม

กระบวนการวัดความสำเร็จแนวราบ ตามแนวความคิดของ Brown; Lynch and Cross (อ้างถึงใน Neely et al., 2000) ที่สอดคล้องกับประเภทตัวชี้วัด ตามทฤษฎีระบบที่ นงลักษณ์ วิรัชชัย และคนอื่น ๆ (2551) ได้รวบรวมและสรุปประเภทตัวชี้วัดไว้ 3 ประเภท คือ ตัวชี้วัดด้านปัจจัยนำเข้า (input's indicators) ตัวชี้วัดด้านกระบวนการ (process's indicator) และตัวชี้วัดด้านผลผลิต (output's indicators) ซึ่งรวมตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์และผลกระทบ (outcomes and impact indicators) ที่เกิดขึ้นในระบบ จากความเห็นผู้เชี่ยวชาญ (ดูตาราง 10)

ตาราง 10

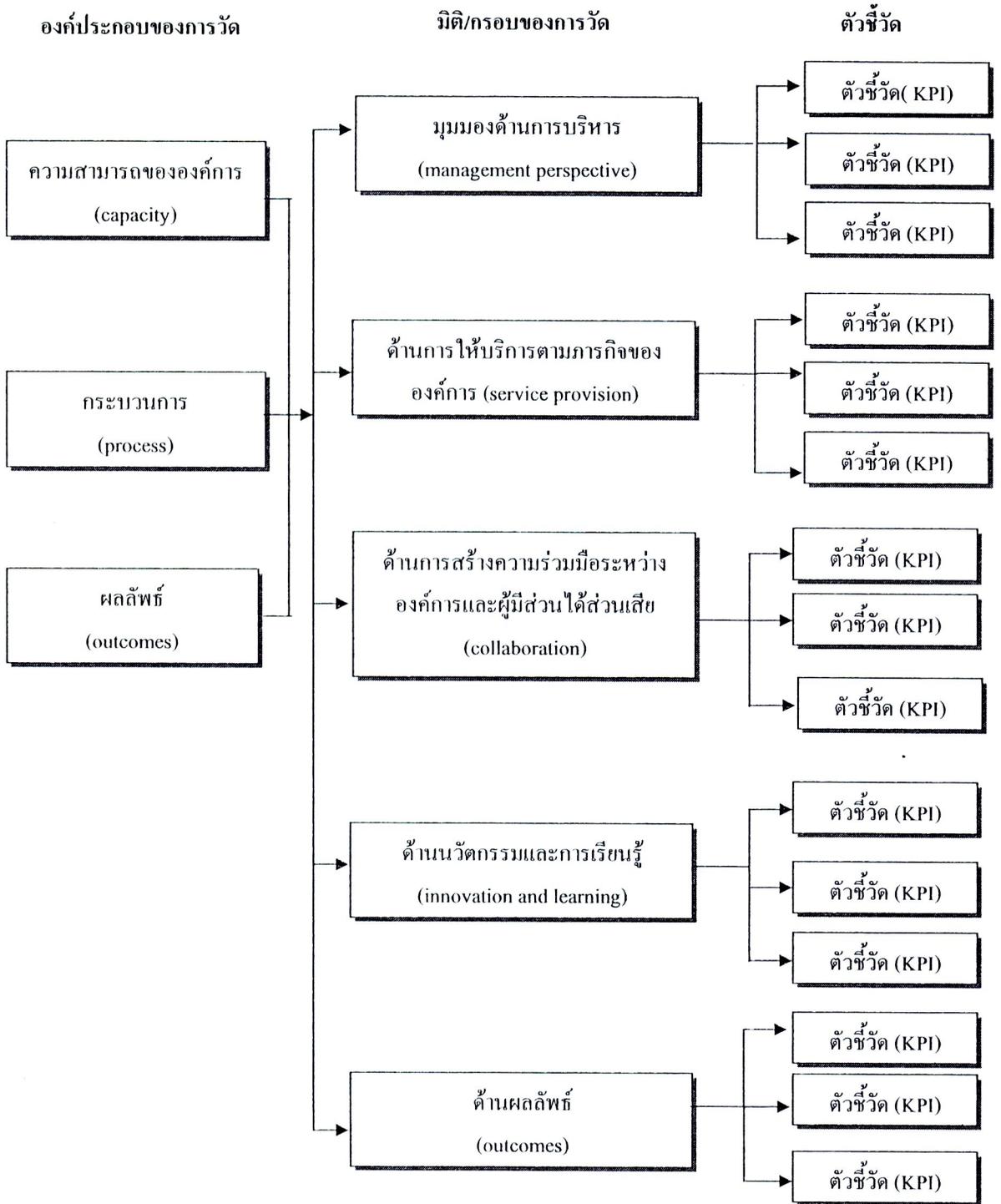
สรุปตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด
1. ตัวชี้วัดด้านปัจจัยนำเข้า (input's indicators)	กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร การนำองค์การ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การกำกับติดตามประเมินผล ธรรมาภิบาลระบบโดยรวม
2. ตัวชี้วัดด้านกระบวนการ (process's indicator)	การเข้าถึงบริการ ได้โดยสะดวกในระยะเวลาที่เหมาะสม หน่วยบริการมีมาตรฐานในการให้บริการที่ดี พื้นที่/ท้องถิ่น/ประชาชน มีส่วนร่วมในการเข้าถึงบริการ เช่น ร่วมลงทุนในกองทุนสุขภาพตำบล การเข้ามามีบทบาทในการ กำหนดนโยบายและให้บริการ การสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพกับ เครือข่ายผู้ให้บริการ การคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการ การเฝ้าระวังในการเข้าถึงบริการที่สำคัญ การส่งเสริมคุณภาพบริการตามแนวเวชปฏิบัติ (Clinical Practice Guideline--CPG) การจัดสรรงบประมาณ มีความเหมาะสม ครบถ้วน ทันเวลา เพื่อ จัดหาบริการสุขภาพให้แก่หน่วยบริการปฐมภูมิ และหน่วย บริการรับส่งต่อ

ตาราง 10 (ต่อ)

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด
3. ตัวชี้วัดด้านผลผลิต (output's indicators)	<p>ความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p>ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ</p> <p>ประสิทธิผลของการจัดให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>การลดสัดส่วนรายจ่ายด้านการรักษาพยาบาลของครัวเรือน</p> <p>ดัชนีชี้วัดสุขภาพ (เชิงผลลัพธ์)</p> <p>ดัชนีวัดการเงินการคลังสุขภาพ(เชิงผลลัพธ์)</p> <p>การมีบริการที่เท่าเทียม</p> <p>อัตราการใช้บริการ (Utilization Rate--UR)</p> <p>ค่าใช้จ่ายโดยรวมทางด้านสุขภาพ</p> <p>อัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายทางสุขภาพระหว่างภาครัฐและเอกชน</p> <p>ความครอบคลุมของชุดสิทธิประโยชน์ (ขอบเขตของงานบริการ)</p> <p>งานบริการที่ได้รับมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ความมีประสิทธิภาพของหน่วยบริการเช่น ค่าใช้จ่าย คำน้ำหนักสัมพัทธ์</p> <p>ความเท่าเทียมในการกระจายงบประมาณ การจัดการงบประมาณอย่างเป็นธรรม ทั้ง Vertical Horizontal</p> <p>ประสิทธิภาพในการบริหารกองทุน ตามหลักธรรมาภิบาล (ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และการตอบวัตถุประสงค์)</p> <p>การตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงเป็นธรรม</p> <p>ประสิทธิผลของการจ่ายเงิน (ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายเมื่อเทียบกับผลลัพธ์)</p> <p>อัตราความครอบคลุมการได้รับสิทธิของประชาชนกลุ่มเปราะบาง</p> <p>ความครอบคลุมของหน่วยบริการปฐมภูมิที่ได้มาตรฐาน</p> <p>ความครอบคลุมของหน่วยบริการรับส่งต่อที่มีมาตรฐานในแต่ละระดับ</p> <p>อย่างเหมาะสม มีการกระจายสอดคล้องกับพื้นที่</p> <p>คุณภาพบริการความเป็นธรรมทางสุขภาพ</p>

การวิจัยองค์ประกอบการวัดผลสำเร็จของการดำเนินงานขององค์กรซื้อบริการสุขภาพ (healthcare purchaser) พบองค์ประกอบที่บ่งบอกถึงควมมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรที่ทำหน้าที่ซื้อบริการสุขภาพ ซึ่งประกอบด้วยความสามารถขององค์กร (capacities) กระบวนการ (processes) และผลลัพธ์ (outcomes) ที่สอดคล้องกับกรอบในการวัดถึงควมมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และคุณภาพ ทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วยมุมมองด้านการบริหาร (management perspective) ด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์กร (service provision) ด้านการสร้างร่วมมือระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration/participation) ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovative and learning) และด้านผลลัพธ์ (outcomes) ซึ่งในแต่ละด้านจะประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยและมีตัวชี้วัดที่เป็นอิสระต่อกัน โดยผู้วิจัยแสดงความเชื่อมโยงได้ดังแสดงในภาพ 13



ภาพ 13 องค์ประกอบ มิติการวัดและตัวชี้วัดในการวัดความสำเร็จในองค์กร
 ซ่อมบริการสุขภาพ

ตอนที่ 2 การสังเคราะห์ตัวชี้วัดที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญและ จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดที่มาจากการทบทวนวรรณกรรมและสอบถามความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญประกอบประกอบในการวัดผลความสำเร็จสำหรับองค์การซื้อ-บริการสุขภาพในอนาคต 3 ประเภท ประกอบด้วยองค์การสมรรถนะสูง องค์การสุขภาพดี และองค์การแห่งนวัตกรรม โดยใช้ กรอบหรือโครงสร้างการวัดตามแนวคิดของ Klassen (2009) 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) มุมมองด้านการบริหาร (management perspective) (2) การให้บริการตามภารกิจขององค์การ (service provision) (3) ความร่วมมือระหว่างองค์การและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration) (4) นวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovative and learning) และ (5) ผลลัพธ์ (outcome) โดยใช้กรอบการวัดผลที่เป็นแนวราบตามกระบวนการดำเนินงานของปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิตและผลลัพธ์ ตามแนวความคิดของ Brown; Lynch and Cross (อ้างถึงใน Neely et al., 2000) จัดแยกประเภทตามวิธีการสร้างและพัฒนาตัวชี้วัดตัวชี้วัดย่อย (disaggregative indicator) ที่เป็นตัวชี้วัดหลายตัวในชุดของตัวชี้วัด โดยแต่ละตัวชี้วัดมีความเป็นอิสระต่อกัน ผลจากการสังเคราะห์การ ได้มาซึ่งตัวชี้วัด คัดเลือกมาจากกรอบแนวความคิด (conceptual framework) และการคัดเลือกตัวชี้วัดโดยการกำหนดเกณฑ์คัดเลือกเบื้องต้น (criteria) โดยใช้วิธีที่เรียกว่า Bottom-up Approaches ซึ่งเป็นการคัดเลือกตัวชี้วัดจากหลักฐานเชิงประจักษ์หรือข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้แล้ว (Elola อ้างถึงใน อังสนา บุญธรรม และคนอื่น ๆ, 2550) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Data-driven Indicators ซึ่งเป็นวิธีการพัฒนาตัวชี้วัดบนพื้นฐานของความเป็นไปได้ (feasible) นั่นคือการพัฒนาจากชุดข้อมูลที่มีอยู่จริงเพื่อเป็นไปได้อย่างสูงในการประยุกต์ใช้ ทั้งนี้เกณฑ์ในการเลือกตัวชี้วัดอยู่ภายใต้หลักการเดียวกันกับการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย คือ Validity Reliability ซึ่งจากการคัดเลือกตามกรอบและแนวทางข้างต้น ได้ตัวชี้วัดทั้งสิ้น 109 ตัวชี้วัด (index) โดยจำแนกตามประเภทตัวชี้วัดตามกระบวนการดำเนินงาน และตัวชี้วัดตามประเภทขององค์การดังนี้

มุมมองด้านการบริหาร (management perspective)

ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 8 ด้าน คือ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม (ดูตาราง 11)

ตาราง 11

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดมุมมองด้านการบริหาร (management perspective)

ประเภทองค์การในอนาคต	ประเภทตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด
ด้านการนำองค์กร			
สมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	1	ผู้บริหารองค์กรชั้นนำและทำให้องค์การยั่งยืน
สมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	2	ผู้บริหารองค์กรได้มีการสื่อสารและทำความเข้าใจเรื่องแผนรวมแก่ทุกคนที่รับผิดชอบ (ความสำนึกรับผิดชอบ)
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	3	ร้อยละของผู้บริหารระดับผู้อำนวยการสำนัก/ผู้จัดการกองทุนขึ้นไป ที่มีการผลักดัน การสร้างองค์ความรู้ (KM) ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	4	ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทในการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ (การดำเนินงาน มาตรฐาน การปฏิบัติงาน คุณภาพของการบริการ) ในหน่วยงาน (ความคุ้มค่า)
ด้านการวางแผนกลยุทธ์			
สมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	5	การกำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติการเป็นสายลักษณะอักษรทั้งแผนระยะยาวและแผนประจำปี
สมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	6	ความเข้าใจใน วิสัยทัศน์ และ เป้าประสงค์ขององค์กร/หน่วยงานที่ตรงกันของผู้ปฏิบัติงาน
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	7	ความชัดเจนของกระบวนการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	8	การนำผลที่ได้จากการประเมินผลองค์กรมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์

ตาราง 11 (ต่อ)

ประเภทองค์การในอนาคต	ประเภทตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด
องค์การแห่งนวัตกรรม	ปัจจัยนำเข้า	9	ความชัดเจนของกลยุทธ์ในการพัฒนาให้ป็นองค์การแห่งนวัตกรรม
องค์การแห่งนวัตกรรม	ปัจจัยนำเข้า	10	นโยบายด้านการแข่งขันที่ก่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย
ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ สมรรถนะสูง	กระบวนการ	11	การประเมินผลความก้าวหน้าและความสำเร็จของการดำเนินการจ่ายเงินเพื่อให้เกิดการพัฒนาระบบบริการ
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	12	มีระบบการกำกับและตรวจสอบข้อมูลการจ่ายงบประมาณของกองทุนและงบบริหารจัดการ
สมรรถนะสูงและองค์การ แห่งนวัตกรรม	กระบวนการ	13	การจัดสรรงบประมาณวิจัยด้านการซื้อบริการและที่เกี่ยวข้อง
สมรรถนะสูงและองค์การ แห่งนวัตกรรม	ผลผลิต	14	ระดับของความสำเร็จของการใช้การจัดการความรู้เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่
ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล			
สมรรถนะสูงและองค์การ สุขภาพดี	ปัจจัยนำเข้า	15	การพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
สมรรถนะสูงและองค์การ สุขภาพดี	ปัจจัยนำเข้า	16	การมอบหมายงานที่ตรงตามระดับตำแหน่งงาน
สมรรถนะสูงและองค์การ สุขภาพดี	ปัจจัยนำเข้า	17	ความชัดเจนของการสร้างเส้นทางความก้าวหน้า (career path) ให้กับบุคลากร
องค์การสุขภาพดี	ปัจจัยนำเข้า	18	จำนวนแผนงานโครงการที่พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนกับผู้บริหารตั้งแต่แรก
องค์การสุขภาพดี	กระบวนการ	19	จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมขององค์การโดยความสมัครใจ
องค์การสุขภาพดี	ผลผลิต	20	ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารที่สามารถแสดงความคิดเห็น ได้อย่างเปิดเผย
องค์การสุขภาพดี	ผลผลิต	21	อัตราการขาด-ลางานที่มาจากความเจ็บป่วยลดลง

ตาราง 11 (ต่อ)

ประเภทองค์การในอนาคต	ประเภทตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด
องค์การสุขภาพดี	ผลลัพธ์	22	ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์การสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา
องค์การสุขภาพดี	ผลผลิต	23	อัตราการออกจากงานลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา
องค์การสุขภาพดี	ผลลัพธ์	24	ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพขององค์การ ลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา
ด้านโครงสร้างองค์การ			
สมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	25	การออกแบบโครงสร้างองค์การที่สอดคล้องกับเป้าหมายหรือพันธกิจ
สมรรถนะสูงและองค์การสุขภาพดี	ปัจจัยนำเข้า	26	ความเพียงพอของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามแผน
องค์การแห่งนวัตกรรม	ปัจจัยนำเข้า	27	โครงสร้างองค์การที่กระตุ้นและก่อให้เกิดการเป็นองค์การแห่ง นวัตกรรม
ด้านกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติ			
สมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	28	การมีระเบียบ/ข้อบังคับรองรับการปฏิบัติงานที่ครอบคลุม
สมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	29	การมีระเบียบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
สมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	30	ความชัดเจนของขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
การจัดโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (infrastructure)			
สมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	31	การมีระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการในการบริหารระบบบริหารงานประกัน
สมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	32	นักวิชาการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ข้อมูลในการวางแผนบริหารงาน
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	33	การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
สมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	34	ความเพียงพอของเครื่องมือวัสดุสำนักงาน
สมรรถนะสูง และองค์การสุขภาพดี	ปัจจัยนำเข้า	35	สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
สมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	36	บรรยากาศและสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การแห่งนวัตกรรม

ตาราง 11 (ต่อ)

ประเภทองค์การในอนาคต	ประเภทตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด
ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม			
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	37	ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการความเสี่ยงและการสรุปรายงานครบถ้วนตามคู่มือการบริหารความเสี่ยง
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	38	ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบภายใน
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	39	ระดับความสำเร็จของการควบคุมภายใน
องค์การสุขภาพดี	ผลผลิต	40	จำนวนบุคลากรในองค์การที่เข้าร่วมเป็นอาสาสมัครในชุมชน
องค์การสุขภาพดี	ผลผลิต	41	จำนวนโครงการด้านสิ่งแวดล้อมหรือสังคมที่องค์การเข้าไปมีส่วนร่วม

จากตาราง 11 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดที่มาจากกรอบทบทวนตัวชี้วัดด้านธรรมาภิบาล ตัวชี้วัดตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award--PMQA) ตัวชี้วัดองค์การสมรรถนะสูง ตัวชี้วัดองค์การสุขภาพดี และตัวชี้วัด องค์การแห่งนวัตกรรม ตัวชี้วัดสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติระหว่างปี พ.ศ. 2552-2553 ร่วมกับตัวชี้วัดที่มาจากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร (management perspective) พบตัวชี้วัดจำนวนทั้งสิ้น 41 ตัวที่มีความเกี่ยวข้องสำคัญกับการวัดความสำเร็จขององค์การซื่อบริการสุขภาพ โดยเป็นตัวชี้วัดนำเข้าสู่สูงสุด 21 ตัว คิดเป็นร้อยละ 51 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านกระบวนการ จำนวน 9 ตัว ตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์ จำนวน 7 ตัว และตัวชี้วัดด้านผลผลิต จำนวน 4 ตัว คิดเป็นร้อยละ 22, 17 และ 10 ของตัวชี้วัดทั้งหมดตามลำดับ

เมื่อจำแนกตัวชี้วัดตามประเภทขององค์การ พบว่า เป็นตัวชี้วัดขององค์การสมรรถนะสูง มีจำนวนสูงสุด 22 ตัว คิดเป็นร้อยละ 54 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ องค์การสุขภาพดี จำนวน 9 ตัว ตัวชี้วัดที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและองค์การสุขภาพดี จำนวน 5 ตัว ตัวชี้วัดองค์การแห่งนวัตกรรม จำนวน 3 ตัว คิดเป็นร้อยละ 22, 12 และ 7 ของตัวชี้วัดทั้งหมดตามลำดับ

จากการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมุมมองด้านการบริหาร พบว่า ตัวชี้วัดที่ได้มีความสอดคล้องกับตัวชี้วัดตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Qward--PMQA) ทั้ง 7 ด้าน อันประกอบด้วย การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการงาน และผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งตัวชี้วัดจะมีความครอบคลุมทุกมิติการบริหารองค์การ

การให้บริการตามภารกิจขององค์การ (service provision)

ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ (1) การบริหารกองทุน ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย คือ การจัดสรรเงิน การจ่ายเงิน การบริหารคู่สัญญา (2) การสร้างมาตรฐานและการเข้าถึงบริการสุขภาพ และ (3) การคุ้มครองสิทธิ (ดูตาราง 12)

ตาราง 12

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดการให้บริการตามภารกิจขององค์การ (service provision)

ประเภท องค์การใน อนาคต	ประเภทตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด
การบริหารกองทุน			
1.1 การจัดสรรเงิน (allocation)			
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	1	การจัดสรรเงินให้หน่วยบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	2	ระบบการจัดสรรงบค่าเสื่อมที่สามารถใช้ควบคุมกำกับงานในระดับจังหวัดเขต
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	2	มีระบบข้อมูลการจัดสรรงบเหมาจ่ายรายหัวให้หน่วยบริการที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	4	หน่วยบริการได้รับค่าใช้จ่ายเมื่อให้บริการแก่ผู้มีสิทธิ
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	5	หน่วยบริการได้รับการจัดสรรเงินตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วยความเป็นธรรม
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	6	ประสิทธิภาพของวิธีการและขั้นตอนการจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบ

ตาราง 12 (ต่อ)

ประเภท องค์การใน อนาคต	ประเภทตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	7	สัดส่วนของงบประมาณด้านสุขภาพต่องบประมาณแผ่นดินทั้งหมด
สมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	8	ความเป็นธรรมจากการกระจายงบประมาณด้านสุขภาพต่อพื้นที่ที่สอดคล้องกับประชากรและความเจ็บป่วย
1.2 การจ่ายเงิน (payment)			
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	9	อัตราการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	10	ร้อยละความถูกต้องของเอกสารการเบิกจ่ายเงินกองทุน
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	11	มีระบบการตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	12	อัตราส่วนค่าใช้จ่ายค่าบริการเทียบกับเงินกองทุน
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	13	ระบบการตรวจสอบเวชระเบียนหลังการเบิกจ่ายเงิน (Post – Audit) เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	14	วิธีการจ่ายเงินให้หน่วยบริการ/สถานบริการ มีความเหมาะสมเพียงพอในการให้บริการที่สอดคล้องกับต้นทุน
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	15	การคิดต้นทุนต่อหน่วยสำหรับจ่ายเงินค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุข
สมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	16	หน่วยบริการมีความพึงพอใจอัตราค่าใช้จ่ายที่ได้รับจากการให้บริการผู้มีสิทธิ
1.3 การบริหารคู่สัญญา			
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	17	ความชัดเจนของหลักเกณฑ์การซื้อบริการสุขภาพ
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	18	การเห็นชอบการจ่ายเงินกองทุน
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	19	กระบวนการพิจารณาสัญญาซื้อบริการสุขภาพด้วยความโปร่งใส

ตาราง 12 (ต่อ)

ประเภท องค์กรใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	20	ร้อยละโครงการที่คู่สัญญา (หน่วยบริการหรือ อปท. หรือองค์กรวิชาชีพ) ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (ประสิทธิภาพที่ได้จากการจัดสรรเงินตามสัญญา)
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	21	จำนวนประชาชนผู้มีสิทธิ สามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็น อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน (ประสิทธิภาพที่ได้จากการจัดสรรเงินตามสัญญา)
สมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	22	จำนวนโครงการที่ได้รับการดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ (ประสิทธิผลที่ได้จากการจัดสรรเงินตามสัญญา)
การสร้างมาตรฐานและการเข้าถึง			
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	23	ร้อยละหน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพที่ได้รับการรับรองคุณภาพทุกชั้นตามมาตรฐาน HA
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	24	การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	25	จำนวนผู้ป่วยที่สามารถเข้าถึงบริการสุขภาพตามความจำเป็น เช่น ยาราคาแพง
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	26	อัตราการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพและการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการของหน่วยบริการเพิ่มขึ้น
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	27	ใช้สิทธิเมื่อจำเป็น เช่น การเจ็บป่วยด้วยเหตุอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน ณ สถานบริการเอกชน
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	28	มีการจัดการ โรคที่เข้าถึงยาก เช่น โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคหลอดเลือดสมอง มะเร็ง
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	29	ระดับการพัฒนาหน่วยบริการให้มีมาตรฐานตามเกณฑ์ทั้งบริการปฐมภูมิ ทุติยภูมิและตติยภูมิ
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	30	การพัฒนา มาตรฐานการให้บริการตามแนวเวชปฏิบัติ (clinical practice guideline) ที่สอดคล้องกับการจ่ายเงินให้ผู้ให้บริการ
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	31	ความครอบคลุมของหน่วยบริการปฐมภูมิที่ได้มาตรฐานในระดับพื้นที่

ตาราง 12 (ต่อ)

ประเภท องค์การใน อนาคต	ประเภทตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	32	ความครอบคลุมของหน่วยบริการทุติยภูมิที่ได้มาตรฐานในระดับพื้นที่
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	33	ความครอบคลุมของหน่วยบริการตติยภูมิที่ได้มาตรฐานในระดับพื้นที่
การคุ้มครองสิทธิ			
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	34	ความสำเร็จของแผนงานในการพัฒนาปรับปรุงการบริการจากการสำรวจความพึงพอใจและการรับฟังความคิดเห็น
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	35	จำนวนประชากรภายใต้ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	35	ร้อยละของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	37	ร้อยละของความถูกต้องในการลงทะเบียนประชาชน
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	38	ร้อยละของหน่วยบริการที่มีแผนงาน/โครงการ ในการปรับปรุงแก้ไข เรื่องร้องเรียน
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	39	จำนวนศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและเสนอขอขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน ตามมาตรา 50(5)
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	40	ร้อยละของการประสานส่งต่อผู้ป่วยเพื่อกลับเข้าสู่ระบบหลักประกันสุขภาพ (ประสิทธิภาพของระบบส่งต่อ)
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	41	ความเป็นธรรมจากการพิจารณาสอบสวน กรณีที่ได้รับการเสียหายจากการได้รับบริการ
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	42	การตรวจตราและควบคุมกำกับหน่วยบริการ โดยองค์การวิชาชีพ
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	43	ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	44	สัดส่วนของประชากรที่มีความมั่นใจว่าได้รับการคุ้มครองเมื่อเกิดปัญหาจากการบริโภคด้านสุขภาพ
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	45	การให้ข้อมูลสิทธิและหน้าที่ในการรับบริการ ของสายด่วน

จากตาราง 12 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดที่มาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องร่วมกับข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์การ (service provision) พบตัวชี้วัดจำนวนทั้งสิ้น 45 ตัว ที่มีความเกี่ยวข้องสำคัญกับการวัดความสำเร็จขององค์การซื้อบริการสุขภาพ โดยเป็นตัวชี้วัดด้านกระบวนการสูงสุด 26 ตัว คิดเป็นร้อยละ 58 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านผลผลิต จำนวน 16 ตัว และตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์ จำนวน 3 ตัว คิดเป็นร้อยละ 36 และ 7 ของตัวชี้วัดทั้งหมด ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตัวชี้วัดตามประเภทขององค์การ พบว่า เป็นตัวชี้วัดขององค์การสมรรถนะสูงทั้งหมด 45 ตัว คิดเป็นร้อยละ 100 ของตัวชี้วัดทั้งหมด โดยที่ตัวชี้วัดทั้งหมดมีความสอดคล้องกับการทำหน้าที่ขององค์การที่กำหนดในพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545

ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์การและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(collaboration/participation)

มีองค์ประกอบหลัก คือ การมีส่วนร่วมระหว่างองค์การและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ดูตาราง 13)

ตาราง 13

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัด ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์การและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration/participation)

ประเภทองค์การ ในอนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด
ด้านการมีส่วนร่วมระหว่างองค์การและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	1	มีการรับฟังความคิดเห็นจากและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานภายนอก
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	2	การรับรู้ของประชาชน ต่อทำงานของหน่วยงาน (ความโปร่งใส)
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	3	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในและนอกระบบสุขภาพรวมถึงภาคประชาชนมีส่วนร่วมทั้งในระดับการกำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์และการดำเนินงาน (ผ่านตัวแทน เช่น คณะกรรมการต่าง ๆ)
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	4	สัดส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเข้ามามีบทบาทในการบริหารและบริการ
สมรรถนะสูง/ องค์การสุขภาพดี	ผลผลิต	5	จำนวนข้อเสนอของภาคประชาชนที่ได้รับการนำไปพัฒนาปรับปรุงระบบบริการสุขภาพ

จากตาราง 13 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดที่มาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องร่วมกับข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์การและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพบตัวชี้วัดจำนวนทั้งสิ้น 5 ตัว ที่มีความเกี่ยวข้องสำคัญกับการวัดความสำเร็จขององค์การซื่อบริการสุขภาพ โดยเป็นตัวชี้วัดด้านผลผลิต 3 ตัว คิดเป็นร้อยละ 60 ของตัวชี้วัดทั้งหมด และตัวชี้วัดด้านกระบวนการ จำนวน 2 ตัว คิดเป็นร้อยละ 40 ของตัวชี้วัดทั้งหมด

เมื่อจำแนกตัวชี้วัดตามประเภทขององค์การ พบว่า เป็นตัวชี้วัดขององค์การสมรรถนะสูง มีจำนวนสูงสุด 4 ตัว คิดเป็นร้อยละ 80 ของตัวชี้วัดทั้งหมดและเป็นตัวชี้วัดที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและองค์การสุขภาพดี จำนวน 1 ตัว คิดเป็นร้อยละ 20 ของตัวชี้วัดทั้งหมด ทั้งนี้การสร้างร่วมมือกับองค์การภาคีเครือข่ายในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้กำหนดไว้ในมาตรา 18(8) และ (9) ให้สนับสนุนและ

ประสานกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานและบริหารจัดการระบบ-หลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังสนับสนุนให้องค์กรเอกชน และภาคเอกชนที่ไม่แสวงหากำไร ดำเนินงานและบริหารจัดการเงินทุนด้านสุขภาพในระดับท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างหลักประกันสุขภาพแห่งชาติให้แก่บุคคลในพื้นที่ด้วย

ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovation and learning)

ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน คือ ด้านการคิดค้นวิธีการทำงาน ด้านวิธีการหรือรูปแบบหรือข้อเสนอในการแก้ไขปัญหา และ ด้านการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่ (ดูตาราง 14)

ตาราง 14

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovation and learning)

ประเภทองค์การ ในอนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด
การคิดค้นวิธีการทำงาน			
องค์การแห่ง นวัตกรรม	ผลผลิต	1	จำนวนผลงานที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ของบุคลากรที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์การ (เช่น Routine to Research : R 2 R)
วิธีการหรือรูปแบบหรือข้อเสนอในการแก้ไขปัญหา			
องค์การแห่ง นวัตกรรม	ผลผลิต	2	ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ไขได้
องค์การแห่ง นวัตกรรม	ผลผลิต	3	ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค
การสร้างผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่			
องค์การแห่ง นวัตกรรม	ผลผลิต	4	จำนวนผลผลิตของงาน/โครงการที่เกิดจากนวัตกรรมใหม่

จากตาราง 14 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดที่มาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องร่วมกับข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovation and learning)

พบตัวชี้วัดจำนวนทั้งสิ้น 4 ตัว โดยเป็นตัวชี้วัดด้านผลผลิตทั้งหมด 4 ตัว คิดเป็นร้อยละ 100 ของตัวชี้วัดทั้งหมด

เมื่อจำแนกตัวชี้วัดตามประเภทขององค์การ พบว่า เป็นตัวชี้วัดที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและเป็นองค์การแห่งนวัตกรรมทั้ง 4 ตัว คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านผลลัพธ์ (outcomes)

ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 4 ด้าน คือ (1) การยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อภาพลักษณ์องค์กรและผลกระทบที่เกิดขึ้น (2) ความคุ้มค่าทางสังคมของการบริหารเงินกองทุน (3) ประสิทธิภาพการบริหารกองทุน และ (4) ประสิทธิภาพการบริหารกองทุน (ดูตาราง 15)

ตาราง 15

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์ (outcomes)

ประเภทองค์การ	ประเภทตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด
ในอนาคต	ตัวชี้วัด		
การยอมรับจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อภาพลักษณ์องค์กรและผลกระทบที่เกิดขึ้น			
สมรรถนะสูง/ องค์การสุขภาพดี	ผลลัพธ์	1	ความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนที่มีต่อระบบการบริหารจัดการขององค์การ
สมรรถนะสูง/ องค์การสุขภาพดี	ผลผลิต	2	ร้อยละของประชากรที่ระบุว่าองค์การมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของสาธารณะ
สมรรถนะสูง/ องค์การสุขภาพดี	ผลลัพธ์	3	การยกระดับระบบบริการสุขภาพในมิติ ของ การเข้าถึง คุณภาพ ทางเลือกความเท่าเทียม ความปลอดภัย ความครอบคลุมและ ประสิทธิภาพ

ตาราง 15 (ต่อ)

ประเภทองค์การ ในอนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด
ประสิทธิภาพการบริหารกองทุน			
สมรรถนะสูง/ องค์การสุขภาพดี	ผลลัพธ์	4	ประชาชนได้รับการตอบสนองความคาดหวังจากการรับบริการสุขภาพ (responsiveness)
ความคุ้มค่าทางสังคมของการบริหารเงินกองทุน			
สมรรถนะสูง/ องค์การสุขภาพดี	ผลลัพธ์	5	สัดส่วนของผู้มีสิทธิที่เห็นว่าการช่วยเหลือที่ได้จากระบบหลักประกันสุขภาพทำให้มีสุขภาพที่ดี
สมรรถนะสูง/ องค์การสุขภาพดี	ผลลัพธ์	6	การลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพด้านครัวเรือน
สมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	7	ร้อยละของมูลค่าความประหยัดที่กองทุนดำเนินการจัดซื้อยา เวชภัณฑ์และวัคซีนตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนด
สมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	8	ร้อยละของมูลค่าการ ใช้บัญชียาหลักต่อรายจ่ายด้านยา
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	9	การจัดทำรายงานการเงินให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันนับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ (ขั้นตอน/กระบวนการทำงาน)
สมรรถนะสูง	กระบวนการ	10	หน่วยงานมีการจัดทำรายงานการเงินสม่ำเสมอทุกปี (ความคุ้มค่า/ประสิทธิภาพ)
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	11	อัตราการ ใช้สิทธิของผู้มีสิทธิ (compliance rate)
สมรรถนะสูง	ผลผลิต	12	องค์การมีผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา
ประสิทธิผลการบริหารกองทุน			
สมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	13	สัดส่วนของประชาชนที่ได้รับบริการแล้วเห็นว่าตนเองได้รับบริการที่เป็นธรรม
สมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	14	ความคุ้มค่า (cost-effectiveness) ของการจ่ายเงินเพื่อให้เกิดการพัฒนาาระบบบริการสุขภาพ (วัดความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายออกไปเทียบกับผลลัพธ์)

จากตาราง 15 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดที่มาจากกรอบทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องร่วมกับข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญด้านผลลัพธ์ (outcomes) พบตัวชี้วัดจำนวนทั้งสิ้น 14 ตัวที่มีความเกี่ยวข้องสำคัญกับการวัดความสำเร็จขององค์การซื้อบริการสุขภาพ โดยเป็นตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์สูงสุดจำนวน 9 ตัว คิดเป็นร้อยละ 64 ของ

ตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านผลผลิต จำนวน 3 ตัว และตัวชี้วัดด้านกระบวนการ 2 ตัว คิดเป็นร้อยละ 21 และ 14 ของตัวชี้วัดทั้งหมด ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตัวชี้วัดตามประเภทขององค์การ พบว่า เป็นตัวชี้วัดขององค์การสมรรถนะสูง มีจำนวนสูงสุด 8 ตัว คิดเป็นร้อยละ 57 ของตัวชี้วัดทั้งหมด และตัวชี้วัดที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและองค์การสุขภาพดี จำนวน 6 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 43 ของตัวชี้วัดทั้งหมด

สรุปผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดที่มาจากกรอบทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องร่วมกับข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตัวชี้วัดตามกระบวนการดำเนินงาน (ดูตาราง 16)

ตาราง 16

สรุปจำนวนตัวชี้วัดจำแนกตัวชี้วัดตามกระบวนการดำเนินงาน

กรอบการวัด	จำนวนตัวชี้วัด				
	ปัจจัย นำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	ผลลัพธ์	รวม
ด้านการบริหารจัดการ (management perspective)	21	9	4	7	41
ด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์การ (service provision)	0	26	16	3	45
ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์การและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration/participation)	0	2	3	0	5
ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovation and learning)	0	0	4	0	4
ด้านผลลัพธ์ (outcome)	0	2	3	9	14
รวม	21	39	29	20	109
	19	36	27	18	100

จากตาราง 16 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดที่มาจากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องร่วมกับข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ พบโครงสร้างการวัด 5 ด้าน จำแนกประเภทตัวชี้วัดตามกระบวนการดำเนินงาน จำนวน 109 ตัว พบว่า เป็นตัวชี้วัดผลผลิต (output's indicator) ซึ่งรวมตัวชี้วัดด้านผลผลิตและผลลัพธ์ มากสูงสุด จำนวน 49 ตัว คิดเป็นร้อยละ 45 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านกระบวนการ (process's indicator) จำนวน 39 ตัว คิดเป็นร้อยละ 36 ของตัวชี้วัดทั้งหมด และตัวชี้วัดด้าน ปัจจัยนำเข้า (input's indicator) จำนวน 21 ตัวชี้วัด คิดเป็นเป็นร้อยละ 19 ของตัวชี้วัด ทั้งหมด ทั้งนี้มิติการวัดด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์กร (service provision) เป็นตัวชี้วัดที่ได้จากการสังเคราะห์ที่มาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สูงสุด จำนวน 45 ตัว คิดเป็นร้อยละ 41 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านการบริหาร (management perspective) ตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์ (outcomes) ตัวชี้วัดด้านการสร้างความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดด้านวัฒนธรรมและการเรียนรู้ จำนวน 41, 14, 5 และ 4 ตัว คิดเป็นร้อยละ 38, 13, 5 และ 4 ตามลำดับ

ตาราง 17

สรุปการจำแนกตัวชีวัดตามประเภทองค์การ

กรอบการวัด	จำนวนตัวชีวัด					รวม
	องค์การ สมรรถ นะสูง	องค์การ สุขภาพ ดี	องค์การ แห่ง นวัตกรรม	องค์การ สมรรถนะ สูง และ องค์การ สุขภาพดี	องค์การ สมรรถนะ สูงและ องค์การแห่ง นวัตกรรม	
ด้านการบริหารจัดการ (management perspective)	22	9	3	5	2	41
ด้านการให้บริการตามภารกิจ ขององค์การ (service provision)	45	0	0	0	0	45
ด้านการสร้างความร่วมมือ ระหว่างองค์การและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย (collaboration/participation)	4	0	0	1	0	5
ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovation and learning)	0	0	0	0	4	4
ด้านผลลัพธ์ (outcomes)	8	0	0	6	0	14
รวม	79	9	3	12	6	109
	72	8	3	11	6	100

จากตาราง 17 ผลจากการสังเคราะห์ตัวชีวัดที่มาจากกรอบทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องร่วมกับข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ พบ โครงสร้างการวัด 5 ด้าน จำแนกประเภทตัวชีวัดตามประเภทองค์การ 109 ตัว พบว่า เป็นตัวชีวัดขององค์การสมรรถนะสูง มากที่สุด จำนวน 79 ตัว คิดเป็นร้อยละ 72 ของตัวชีวัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชีวัด ที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและองค์การสุขภาพดี จำนวน 12 ตัวชีวัด ตัวชีวัดองค์การสุขภาพดี จำนวน 9 ตัว ตัวชีวัดที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและ

องค์การแห่งนวัตกรรม จำนวน 6 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดขององค์การแห่งนวัตกรรม จำนวน 3 ตัว คิดเป็นร้อยละ 11, 8, 6 และ 3 ของตัวชี้วัดทั้งหมดตามลำดับ

จากจำนวนตัวชี้วัดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและจากผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ จำนวน 109 ตัว ในตาราง 11-15 ถูกนำไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence--IOC) ระหว่างข้อความกับตัวแปรที่มีค่า IOC มากกว่า 0.6 ขึ้นไป จะถูกคัดเลือกนำไปตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญตามวิธีการเดลฟายในรอบที่ 2 พบว่า ตัวชี้วัดจำนวน 100 ตัว มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป รายละเอียดการตรวจสอบในภาคผนวก ดังนั้นข้อความหรือตัวชี้วัดจำนวน 100 ตัว ดังกล่าวจะถูกนำไปกำหนดแบบตรวจสอบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตัวชี้วัดตามวิธีการเดลฟายในขั้นตอนต่อไป

ตอนที่ 3 คัดเลือกตัวชี้วัดโดยใช้วิธีการเดลฟาย รอบที่ 2

ผลการคัดเลือกตัวชี้วัดโดยใช้วิธีการเดลฟาย รอบที่ 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาเหมาะสมของตัวชี้วัด จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน ที่มีความเห็นต่อตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานในองค์การซื้อบริการสุขภาพ รอบที่ 1 โดยการวิเคราะห์ค่ากลาง (Median : Mdn.) เพื่อพิจารณาความเหมาะสมในการกำหนดรูปแบบตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จและการวัดการกระจาย (Interquartile Range--IR) เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ รายชื่อ ทั้งนี้ ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม จะใช้ข้อความที่มีค่ากลาง (median) ตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และค่า (Interquartite Range--IR) ตั้งแต่ 1.5 ลงมา ถือว่าข้อความนั้นมีความสอดคล้องกันสูง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ดูตาราง 18-22)

มุมมองด้านการบริหาร (management perspective)

ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 8 ด้าน คือ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม (ดูตาราง 18)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดมุมมองด้านการบริหาร (management perspective) รอบที่ 2

ประเภทองค์การใน อนาคต	ชื่อที่ ประเภท ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ ตัวชี้วัด						
		Mdn.	ระดับ ความเห็น	IR	ระดับ ความ สอดคล้อง			
ด้านการนำองค์การ								
องค์การสมรรถนะสูง	ป้อนำเข้า	1	ผู้บริหารองค์การชั้นนำและทำให้องค์การยั่งยืน	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ตัดทิ้ง
องค์การสมรรถนะสูง	ป้อนำเข้า	2	ผู้บริหารองค์การได้มีการสื่อสารและทำความเข้าใจเรื่องแผนรวมแก่ทุกคนที่รับผิดชอบ (ความสำคัญรับผิดชอบ)	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	3	ร้อยละของผู้บริหารระดับผู้ช่วยการดำเนินงาน/ผู้จัดการกองทุนขึ้นไป ที่มีการผลักดัน การสร้างองค์ความรู้ (KM) ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	4	ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทในการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ (การดำเนินงาน มาตรฐาน การปฏิบัติงาน คุณภาพของการบริการ) ในหน่วยงาน (หลักความคุ้มค่า)	4.00	มาก	0.25	สูงมาก	
ด้านการวางแผนกลยุทธ์								
องค์การสมรรถนะสูง	ป้อนำเข้า	5	การกำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติการเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งแผนระยะยาวและแผนประจำปี	4.50	มากที่สุด	1.25	ปานกลาง	

ตาราง 18 (ต่อ)

ประเภท อนาคต	ชื่อที่ ประเภท ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ					
			Mdn.	ระดับ ความเห็น	IR	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ	
ด้านการวางแผนกลยุทธ์								
องค์การสมรรถนะสูง	ป้อนนำเข้า	6	ความเข้าใจใน วิสัยทัศน์ และ เป้าประสงค์ขององค์กร/ หน่วยงานที่ตรงกันของผู้ปฏิบัติงาน	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	7	ความชัดเจนของกระบวนการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	8	การนำผลที่ได้จากการประเมินผลองค์การมาประกอบ	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การแห่งนวัตกรรม	ป้อนนำเข้า	9	การวางแผนกลยุทธ์	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การแห่งนวัตกรรม	ป้อนนำเข้า	10	ความชัดเจนของกลยุทธ์ในการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่ง นวัตกรรม	4.00	มาก	1.00	สูง	
การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	ป้อนนำเข้า	10	นโยบายด้านการแข่งขันที่ก่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย	3.00	ปานกลาง	1.00	สูง	ตัดทิ้ง
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	11	การประเมินผลความก้าวหน้าและความสำเร็จของ การดำเนินการจ่ายเงินเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการ	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ตัดทิ้ง
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	12	มีระบบการกำกับและตรวจสอบข้อมูลการจ่ายงบประมาณ ของกองทุนและงบบริหารจัดการ	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ตัดทิ้ง

ตาราง 18 (ต่อ)

ประเภทของการใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ				
				Mdn.	ระดับ ความเห็น	IR	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ
การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้								
องค์การสมรรถนะสูง และองค์การแห่ง นวัตกรรม	ผลผลิต ตัวชี้วัด	13	ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้เพื่อสร้าง ผลิตภัณฑ์ใหม่	4.00	มาก	1.25	ปานกลาง	
ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล								
องค์การสมรรถนะสูง และองค์การสุขภาพดี	ปัจจัยนำเข้า	14	การพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรที่ สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	15	การมอบหมายงานที่ตรงตามระดับตำแหน่งงาน	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสุขภาพดี								
องค์การสมรรถนะสูง และองค์การสุขภาพดี	ปัจจัยนำเข้า	16	ความชัดเจนของการสร้างเส้นทางความก้าวหน้า (career path) ให้กับบุคลากร	4.00	มาก	1.25	ปานกลาง	
องค์การสุขภาพดี	ปัจจัยนำเข้า	17	จำนวนแผนงานโครงการที่พนักงานมีส่วนร่วมใน การวางแผนกับผู้บริหารตั้งแต่แรก	3.00	ปานกลาง	1.00	สูง	ตัดทิ้ง

ตาราง 18 (ต่อ)

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ชื่อที่ ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ				
			Mdn.	ระดับ ความเห็น	IR	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ
ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล							
องค์การสุขภาพดี	กระบวนการ	18	จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ โดยความ สมัครใจ	ปานกลาง	1.25	ปานกลาง	ดีดั่ง
องค์การสุขภาพดี	ผลลัพธ์	19	ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารที่สามารถแสดงความ คิดเห็น ได้อย่างเปิดเผย	มาก	1.25	ปานกลาง	ดีดั่ง
องค์การสุขภาพดี	ผลลัพธ์	20	อัตราการขาด-ลางานที่มาจากความเจ็บป่วยลดลง	ปานกลาง	1.00	สูง	ดีดั่ง
องค์การสุขภาพดี	ผลลัพธ์	21	ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์การสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปี ที่ผ่านมา	มาก	1.00	สูง	
องค์การสุขภาพดี	ผลลัพธ์	22	อัตราการออกจางานลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา	มาก	3.00	ต่ำ	ดีดั่ง
องค์การสุขภาพดี	ผลลัพธ์	23	ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพขององค์การ ลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่าน มา	ปานกลาง	1.00	สูง	ดีดั่ง

ตาราง 18 (ต่อ)

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ				
				Mdn.	ระดับ ความเห็น	IR	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ
ด้านโครงสร้างองค์การ								
องค์การสมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	24	การออกแบบ/โครงสร้างองค์การที่สอดคล้องกับเป้าหมายหรือพันธกิจ	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	25	ความเพียงพอของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามแผน	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ตัดทิ้ง
องค์การแห่งนวัตกรรม	ปัจจัยนำเข้า	26	โครงสร้างองค์การที่กระตุ้นและก่อให้เกิดการเป็นองค์การแห่งนวัตกรรม	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ตัดทิ้ง
กฎหมายและระเบียบการปฏิบัติ								
องค์การสมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	27	การมีระเบียบ/ข้อบังคับรองรับการปฏิบัติงานที่ครอบคลุม	3.00	ปานกลาง	1.25	ปานกลาง	ตัดทิ้ง
องค์การสมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	28	การมีระเบียบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	29	ความชัดเจนของขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	4.00	มาก	1.25	ปานกลาง	

ตาราง 18 (ต่อ)

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ				
				Mdn.	ระดับ ความเห็น	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ	
การจัดโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (infrastructure)								
องค์การสมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	30	การมีระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการในการบริหารระบบบริหารงานประกัน	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	31	การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ดีดิ่ง
องค์การสมรรถนะสูง และองค์การแห่ง นวัตกรรม	ปัจจัยนำเข้า	32	ความพร้อมของเครื่องมือวัสดุสำนักงาน	3.50	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง และองค์การสุขภาพดี	ปัจจัยนำเข้า	33	สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.00	มาก	1.25	ปานกลาง	
องค์การสมรรถนะสูง และองค์การแห่ง นวัตกรรม	ปัจจัยนำเข้า	34	บรรยากาศและสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การแห่งนวัตกรรม	4.00	มาก	1.25	ปานกลาง	

ตาราง 18 (ต่อ)

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ			
				Mdn.	ระดับ ความเห็น	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ
ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสังคม							
องค์การสมรรถนะสูง	ผลิตผล	35	ระดับความถี่ของการบริหารจัดการความเสี่ยงและการ สรุปรายงานครบถ้วนตามคู่มือการบริหารความเสี่ยง	4.00	มาก	ปานกลาง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลิตผล	36	ระดับความถี่เชิงในการดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบ ภายใน	4.00	มาก	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลิตผล	37	ระดับความถี่ของการควบคุมภายใน	4.00	มาก	สูง	
องค์การสุขภาพดี	กระบวนการ	38	จำนวนบุคลากรในองค์กรที่เข้าร่วมเป็นอาสาสมัครใน ชุมชน	3.00	ปานกลาง	ปานกลาง	ดีดั่ง
องค์การสุขภาพดี	กระบวนการ	39	จำนวนโครงการด้านสิ่งแวดล้อมหรือสังคมที่องค์กรเข้าไป มีส่วนร่วม	3.00	ปานกลาง	ปานกลาง	ดีดั่ง

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดตามเทคนิคเดลฟาย รอบที่ 1 มุมมองด้านการบริหาร (management perspective) ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน คัดเลือกตัวชี้วัด 8 ด้าน ประกอบด้วยด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีความเหมาะสมดังนี้

ด้านการนำองค์กร ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกมีตัวชี้วัดด้านการนำองค์กรจำนวน 4 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (Mdn. = 5.00) ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 1 ตัว คือ ผู้บริหารองค์การ ได้มีการสื่อสารและทำความเข้าใจเรื่องแผนรวมแก่ทุกคนที่รับผิดชอบเป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับสูงถึง สูงมาก (IR = 1.00 และ 0.25) จำนวน 2 ตัว คือ (1) ร้อยละของผู้บริหารระดับผู้อำนวยการสำนัก/ผู้จัดการกองทุนที่มีการผลักดันการสร้างองค์ความรู้ (KM) ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ และ (2) ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทในการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ในหน่วยงาน ตัวชี้วัดทั้ง 2 ตัวเป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.0) ความเห็นสอดคล้องระดับต่ำ (IR = 2.00) จำนวน 1 ตัว คือ ผู้บริหารองค์การชั้นนำและทำให้องค์การยั่งยืน เป็นตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกมีตัวชี้วัดด้านการวางแผนกลยุทธ์ จำนวน 6 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (Mdn. = 5.00) ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 2 ตัว คือ (1) การกำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติการเป็นสายหลักขั้นอักษรทั้งแผนระยะยาวและแผนประจำปี

และ (2) ความเข้าใจในวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ขององค์กร/หน่วยงานที่ตรงกันของผู้ปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดทั้ง 2 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00)

ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 3 ตัว คือ (1) ความชัดเจนของกระบวนการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ (2) การนำผลที่ได้จากการประเมินองค์การมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ และ (3) ความชัดเจนของกลยุทธ์ในการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเหมาะสมในระดับต่ำ (Mdn. = 3.00)

ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 1 ตัว คือ นโยบายด้านการแข่งขันที่ก่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย เป็นตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกด้านการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ จำนวน 3 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00)

ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับปานกลาง (IR = 1.25) จำนวน 1 ตัว คือ ระดับความสำเร็จของการใช้การจัดการความรู้เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.0)

ความเห็นสอดคล้องระดับต่ำ (IR = 2.00) จำนวน 2 ตัว คือ (1) การประเมินความก้าวหน้าและความสำเร็จของการดำเนินงานการจ่ายเงินเพื่อให้เกิดการพัฒนาระบบบริการ และ (2) มีระบบการกำกับและตรวจสอบข้อมูลการจ่ายงบประมาณงบกองทุนและงบบริหารจัดการ ตัวชี้วัดทั้ง 2 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล จำนวน 10 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00)

ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับปานกลางและสูง (IR = 1.25 และ 1.00)

จำนวน 5 ตัว คือ (1) ความชัดเจนของสร้างเส้นทางความก้าวหน้า (career path) ให้กับบุคลากร (2) ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารที่สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผย (3) การพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (5) การมอบหมายงานที่ตรงตามระดับตำแหน่งงาน และ (5) ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์การสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ตัวชี้วัดทั้ง 5 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับปานกลางและมาก (Mdn. = 3.00 และ 3.50) ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับระดับต่ำและปานกลาง (IR = 3.00 และ 2.00) จำนวน 5 ตัว คือ (1) อัตราการออกจากงานลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา (2) จำนวนแผนงานโครงการที่พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนกับผู้บริหารตั้งแต่แรก (3) จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ โดยความสมัครใจ (4) ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพขององค์การลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา และ (5) อัตราการขาดงานที่มาจากความเจ็บป่วยลดลง ตัวชี้วัดทั้ง 5 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ด้านโครงสร้างองค์การ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดด้านโครงสร้างองค์การ จำนวน 3 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 1 ตัว คือ การออกแบบโครงสร้างองค์การที่สอดคล้องกับเป้าหมายหรือพันธกิจ เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.0) ความคิดเห็นสอดคล้องระดับต่ำ (IR = 2.00) จำนวน 2 ตัว คือ (1) ความเพียงพอของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามแผน และ (2) โครงสร้างองค์การที่กระตุ้นและก่อให้เกิดการเป็นองค์การแห่งนวัตกรรม ตัวชี้วัดทั้ง 2 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ จำนวน 3 ตัว พบว่า



ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00)

ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับปานกลางและสูง (IR = 1.25 และ 1.00) จำนวน 2 ตัว คือ (1) ความชัดเจนของขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และ (2) การมีระเบียบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดทั้ง 2 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเห็นเหมาะสมที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับปานกลาง (Mdn. = 3.00) ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับปานกลาง (IR = 1.25) จำนวน 1 ตัว คือ การมีระเบียบ/ข้อบังคับรองรับการปฏิบัติงานที่ครอบคลุม เป็นตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ด้านการจัดโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (infrastructure) ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดด้านการจัด โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (Mdn. = 5.00) ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 1 ตัว คือ การมีระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการในการบริหารระบบบริหารงานประกัน เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับปานกลางและสูง (IR = 1.25 และ 1.00) จำนวน 3 ตัว (1) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน (2) บรรยากาศและสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การแห่งนวัตกรรม และ (3) ความเพียงพอของเครื่องมือวัสดุสำนักงาน ตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องระดับต่ำ (IR = 2.00) จำนวน 1 ตัว คือ การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 5 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00)

ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับปานกลางและสูง (IR = 1.25 และ 1.00) จำนวน 3 ตัว คือ (1) ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการความเสี่ยงและการสรุปรายงาน (2) ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบภายในและ (3) ระดับความสำเร็จของการควบคุมภายใน ตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับปานกลาง (Mdn. = 3.00)

ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับปานกลาง (IR = 1.25) จำนวน 2 ตัว คือ (1) จำนวนบุคลากรในองค์การที่เข้าร่วมเป็นอาสาสมัครในชุมชน และ (2) จำนวนโครงการด้านสิ่งแวดล้อมหรือสังคมที่องค์การเข้าไปมีส่วนร่วม ตัวชี้วัดทั้ง 2 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์การ (service provision)

ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน คือ (1) การบริหารกองทุน ซึ่งมีองค์ประกอบย่อยด้านการจัดสรรเงิน การจ่ายเงิน การบริหารคู่สัญญา (2) การสร้างมาตรฐานและการเข้าถึงบริการสุขภาพ และ (3) การคุ้มครองสิทธิ (ดูตาราง 19)

ตาราง 19

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์การ (service provision) รอบที่ 2

ประเภทองค์การ ใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ				หมายเหตุ
				Mdn.	ระดับ ความเห็น	IR	ระดับ ความ สอดคล้อง	
1. การบริหารกองทุน								
1.1 การจัดสรรเงิน (allocation)								
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	1	การจัดสรรเงินให้หน่วยบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	2	ระบบการจัดสรรงบประมาณที่สามารถใช้ควบคุมกำกับงานในระดับจังหวัด	3.00	ปานกลาง	2.00	ต่ำ	ตัดทิ้ง
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	3	มีระบบข้อมูลการจัดสรรงบประมาณจ่ายรายหัวให้หน่วยบริการที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลผลิต	4	ประสิทธิภาพของวิธีการและขั้นตอนการจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบ (ความคุ้มค่า)	4.50	มากที่สุด	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลผลิต	5	สัดส่วนของงบประมาณด้านสุขภาพต้องประมาณแผ่นดินทั้งหมด (วัดความเพียงพอของการจัดสรรงบประมาณ)	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ตัดทิ้ง

ตาราง 19 (ต่อ)

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ				
				Mdn.	ระดับ ความเห็น	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	6	ความเป็นธรรม (ประสิทธิผล)จากการกระจายงบประมาณ ด้านสุขภาพต่อพื้นที่ที่สอดคล้องกับประชากรและความ เจ็บป่วย	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง	
1.2 การจ่ายเงิน (payment)								
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	7	อัตราการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	8	ความถูกต้องของเอกสารเบิกจ่ายเงินกองทุน	4.00	มาก	1.25	ปานกลาง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	9	มีระบบการตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนด	4.00	มาก	1.25	ปานกลาง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	10	มีระบบการตรวจสอบวงพระเวียนหลังการเบิกจ่ายเงิน (Post -Audit) เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	11	วิธีการจ่ายเงินให้หน่วยบริการ/สถานบริการ มีความ เหมาะสมเพียงพอในการให้บริการที่สอดคล้องกับต้นทุน	4.50	มากที่สุด	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	12	การคิดต้นทุนต่อหน่วยสำหรับจ่ายเงินค่าใช้จ่ายเพื่อบริการ สาธารณสุข	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ตัดทิ้ง

ตาราง 19 (ต่อ)

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ				
				Mdm.	ระดับ ความเห็น	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	13	หน่วยบริการมีความพึงพอใจอัตราค่าจ้างที่ได้รับจาก การให้บริการผู้มีสิทธิ	4.00	มาก	1.25	ปานกลาง	
1.3 การบริหารคู่สัญญา (contract management)								
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	14	ความชัดเจนของหลักเกณฑ์การซื้อบริการสุขภาพ	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	15	กระบวนการพิจารณาสัญญาซื้อบริการสุขภาพด้วยความ โปร่งใส	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	16	ร้อยละโครงการที่คู่สัญญา (หน่วยบริการหรือ อปท. หรือ องค์การวิชาชีพ) ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ กำหนด(ประสิทธิภาพที่ได้จากการจัดสรรเงินตามสัญญา)	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	17	จำนวนประชาชนผู้มีสิทธิ สามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็น อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน (ประสิทธิภาพที่ได้จากการจัดสรร เงินตามสัญญา)	4.50	มากที่สุด	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	18	จำนวนโครงการที่ได้รับบริการดำเนินการให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ (ประสิทธิภาพที่ได้จากการจัดสรรเงินตามสัญญา)	4.00	มาก	1.25	ปานกลาง	

ตาราง 19 (ต่อ)

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ชื่อที่ ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ					
			Mdn.	ระดับ ความเห็น	IR	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ	
2.การสร้างมาตรฐานและการเข้าถึง								
องค์การสมรรถนะสูง	ผลผลิต	19	ร้อยละหน่วยงานบริการในระบบหลักประกันสุขภาพที่ได้รับ การรับรองคุณภาพทุกชิ้นตามมาตรฐาน HA	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ไม่ผ่านตรวจสอบซ้ำ
องค์การสมรรถนะสูง	ผลผลิต	20	จำนวนผู้ป่วยที่สามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็น เช่น ยารักษาแพง เทคโนโลยีทางการแพทย์)	3.50	มาก	1.25	ปานกลาง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลผลิต	21	อัตราการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพและการสนับสนุน อุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการของหน่วยบริการเพิ่มขึ้น	4.00	มาก	1.25	ปานกลาง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลผลิต	22	ใช้สิทธิเมื่อจำเป็น เช่น การเจ็บป่วยด้วยเหตุอุบัติเหตุฉุกเฉิน ณ สถานบริการเอกชน	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ตัดทิ้ง
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	23	มีการจัดการโรคที่เข้าถึงยาก เช่น โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคหลอดเลือดสมอง มะเร็ง	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	24	ระดับการพัฒนาหน่วยบริการให้มีมาตรฐานตามเกณฑ์ทั้ง บริการปฐมภูมิ ทุติยภูมิและตติยภูมิ	5.00	มากที่สุด	1.25	ปานกลาง	

ตาราง 19 (ต่อ)

ประเภทองค์การใน อนาคต	ชื่อที่ ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ		
			Mdm. ระดับ ความเห็น	IR ระดับความ สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์การสมรรถนะสูง	25	การพัฒนามาตรฐานการให้บริการตามแนวปฏิบัติ (clinical practice guideline) ที่สอดคล้องกับการจ่ายเงินให้หน่วยบริการ	4.00 มาก	2.00 ต่ำ	ไม่ผ่านตรวจสอบซ้ำ
องค์การสมรรถนะสูง	26	ความครอบคลุมของหน่วยบริการปฐมภูมิที่ได้มาตรฐานในระดับพื้นที่	4.5 มากที่สุด	1 สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	27	ความครอบคลุมของหน่วยบริการทุติยภูมิที่ได้มาตรฐานในระดับพื้นที่	4.0 มาก	1 สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	28	ความครอบคลุมของหน่วยบริการตติยภูมิที่ได้มาตรฐานในระดับพื้นที่	4.5 มากที่สุด	1 สูง	
3. การคุ้มครองสิทธิ					
องค์การสมรรถนะสูง	29	ความสำเร็จของแผนงานในการพัฒนาปรับปรุงการบริการจากการสำรวจความพึงพอใจและการรับฟังความคิดเห็น	4.00 มาก	2.00 ต่ำ	ตัดทิ้ง
องค์การสมรรถนะสูง	30	ร้อยละของการแก้ไขปัญหาเรื่องเรียนแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ	4.00 มาก	1.00 สูง	

ตาราง 19 (ต่อ)

ประเภทของการใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ชื่อที่ ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ					
			Mdn.	ระดับ ความเห็น	IR	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	31	ร้อยละของความถูกต้องในการลงทะเบียนประชาชน	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	32	ร้อยละของหน่วยงานบริการที่มีแผนงาน/โครงการ ในการปรับปรุงแก้ไข เรื่องร้องเรียน	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	33	จำนวนศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน ที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและเสนอข้อแนะเป็น หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน ตามมาตรา 50(5)	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลิตภัณฑ์	34	ร้อยละการประสานการส่งต่อผู้ป่วยกลับเข้าสู่ระบบ หลักประกันสุขภาพ(ประสิทธิภาพของระบบส่งต่อ)	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ไม่ผ่านตรวจสอบซ้ำ
องค์การสมรรถนะสูง	ผลิตภัณฑ์	35	ความเป็นธรรมจากการพิจารณาสอบสวน กรณีที่ได้รับ ความเสียหายจากการให้บริการ	4.00	มาก	1.25	ปานกลาง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลิตภัณฑ์	36	ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ไม่ผ่านตรวจสอบซ้ำ
องค์การสมรรถนะสูง	ผลิตภัณฑ์	37	สัดส่วนของประชากรที่มีความมั่นใจว่าได้รับ การคุ้มครองเมื่อเกิดปัญหาจากการบริการในด้านสุขภาพ	4.00	มาก	1.00	สูง	

ตาราง 19 (ต่อ)

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ			
				Mdn. ระดับ ความเห็น	IR ระดับ ความ	หมายเหตุ ความ สอดคล้อง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	38	การให้ข้อมูลสิทธิและหน้าที่ในการรับบริการ ของสายด่วน	3.00	ปานกลาง	2.00 ต่ำ	ตัดทิ้ง

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดตามวิธีการเคลฟาย รอบที่ 2 ด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์กร (service provision) ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด 3 ด้าน ประกอบด้วย การบริหารกองทุน การสร้างมาตรฐาน และการเข้าถึงบริการสุขภาพ และการคุ้มครองสิทธิ ที่มีความเหมาะสม ดังนี้

การบริหารกองทุน มี 3 องค์ประกอบย่อย คือ การจัดสรรเงิน (allocation) การจ่ายเงิน (payment) และการบริหารคู่สัญญา (contract management) ดังนี้

การจัดสรรเงิน (allocation) ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดด้านการจัดสรรเงิน จำนวน 6 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (Mdn. = 5.00) ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 4 ตัว คือ (1) การจัดสรรเงินให้หน่วยบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (2) มีระบบข้อมูลการจัดสรรงบประมาณจ่ายรายหัวให้หน่วยบริการที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน (3) ประสิทธิภาพของวิธีการและขั้นตอนการจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบ และ (4) ความเป็นธรรมจากการกระจายงบประมาณด้านสุขภาพต่อพื้นที่ที่สอดคล้องกับประชากรและความเจ็บป่วย ซึ่งตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเคลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับปานกลาง (Mdn. = 3.00) ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับต่ำ (IR = 2.00) จำนวน 1 ตัว คือ ระบบการจัดสรรงบค่าเสื่อมที่สามารถใช้ควบคุมกำกับงานในระดับจังหวัด/เขต เป็นตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเคลฟาย

ตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องระดับต่ำ (IR = 2.00) แต่มีความเหมาะสมผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) จำนวน 1 ตัว คือ สัดส่วนของงบประมาณด้านสุขภาพต่องบประมาณแผ่นดินทั้งหมด เป็นตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเคลฟาย

การจ่ายเงิน (payment) ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดด้านการจ่ายเงิน จำนวน 7 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (Mdn. = 5.00) ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 2 ตัว คือ (1) อัตรา

การเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามเวลาที่กำหนด (2) วิธีการจ่ายเงินให้หน่วยบริการ/สถาน-
บริการมีความเหมาะสมเพียงพอในการให้บริการที่สอดคล้องกับต้นทุน เป็นตัวชี้วัด
ที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00)
ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับระดับปานกลาง และสูง (IR = 1.25 และ 1.00)
จำนวน 4 ตัว คือ (1) ความถูกต้องของเอกสารการเบิกจ่ายเงินกองทุน (2) มีระบบ
การตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด (3) หน่วยบริการมี
ความพึงพอใจอัตราค่าใช้จ่ายที่ได้รับจากการให้บริการผู้มีสิทธิ และ (4) มีระบบ
การตรวจสอบเวชระเบียนหลังการเบิกจ่ายเงิน (post audit) เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่
กำหนด ซึ่งตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00)
ความคิดเห็นสอดคล้องระดับต่ำ (IR = 2.00) จำนวน 1 ตัว คือ การคิดต้นทุนต่อหน่วย
สำหรับจ่ายเงินค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุข เป็นตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านการคัดเลือกตาม
วิธีการเดลฟาย

การบริหารคู่สัญญา (contact management) ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณา
คัดเลือกตัวชี้วัด ด้านการบริหารคู่สัญญา จำนวน 5 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (Mdn. = 4.50)
ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 1 ตัว คือ จำนวน
ประชากรผู้มีสิทธิสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัด
ที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00)
ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับปานกลางและสูง (IR = 1.25 และ 1.00) จำนวน
4 ตัว คือ (1) จำนวนโครงการที่ได้รับการดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์
(2) ความชัดเจนของหลักเกณฑ์การซื้อบริการสุขภาพ (3) กระบวนการพิจารณาสัญญา
ซื้อบริการสุขภาพด้วยความโปร่งใส และ (4) ร้อยละโครงการที่คู่สัญญา (หน่วยบริการ
หรือ อปท.หรือองค์กรวิชาชีพ) ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
ซึ่งตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัว ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

การสร้างมาตรฐานและการเข้าถึง ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือก
ตัวชี้วัด ด้านการสร้างมาตรฐานและการเข้าถึง จำนวน 10 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (Mdn. = 4.50
และ 5.00) ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับปานกลางและสูง (IR = 1.25 และ
1.00) จำนวน 3 ตัว คือ (1) ระดับการพัฒนาหน่วยบริการให้มีมาตรฐานตามเกณฑ์ทั้ง
หน่วยบริการปฐมภูมิ ทุติยภูมิและตติยภูมิ (2) ความครอบคลุมของหน่วยบริการปฐมภูมิ
ที่ได้มาตรฐานในระดับพื้นที่และ (3) ความครอบคลุมของหน่วยบริการตติยภูมิที่ได้
มาตรฐานในระดับพื้นที่ ซึ่งตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัว ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 3.50 และ
4.00) ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับปานกลางและสูง (IR = 1.25 และ 1.00)
จำนวน 4 ตัว คือ (1) จำนวนผู้ป่วยที่สามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็น เช่น ยารักษาแพง
เทคโนโลยีทางการแพทย์ (2) อัตราการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพและการสนับสนุน
อุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการของหน่วยบริการเพิ่มขึ้น (3) มีการจัดการโรคที่เข้าถึงยาก
เช่น โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคหลอดเลือดสมอง มะเร็งและ (4) ความครอบคลุม
ของหน่วยบริการตติยภูมิที่ได้มาตรฐานในระดับพื้นที่ ซึ่งตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวผ่าน
การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00)
ความคิดเห็นสอดคล้องระดับต่ำ (IR = 2.00) จำนวน 3 ตัว คือ (1) ร้อยละหน่วยบริการ
ในระบบหลักประกันสุขภาพที่ได้รับการรับรองคุณภาพทุกชั้นตามมาตรฐาน HA
(2) การพัฒนามาตรฐานการให้บริการตามแนวเวชปฏิบัติ (clinical practice guideline)
ที่สอดคล้องกับการจ่ายเงินให้กับหน่วยบริการ และ (3) ใช้สิทธิเมื่อจำเป็น เช่น
การเจ็บป่วยด้วยเหตุอุบัติเหตุฉุกเฉิน ณ สถานบริการเอกชน ซึ่งตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัวไม่ผ่าน-
เกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

การคุ้มครองสิทธิ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด
ด้านการคุ้มครองสิทธิ จำนวน 10 ตัว พบว่า ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็น
ด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับปานกลางและสูง
(IR = 1.25 และ 1.00) จำนวน 6 ตัว คือ (1) ความเป็นธรรมจากการพิจารณาสอบสวน

กรณีที่ได้รับความสะดวกจากการได้รับบริการ (2) ร้อยละของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ (3) ร้อยละของความถูกต้องในการลงทะเบียนประชาชน (4) ร้อยละของหน่วยบริการที่มีแผนงาน/โครงการ ในการปรับปรุงแก้ไขเรื่องร้องเรียน (5) จำนวนศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและเสนอขอขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน ตามมาตรา 50(5) และ (6) สัดส่วนของประชากรที่มีความมั่นใจว่าได้รับการคุ้มครอง เมื่อเกิดปัญหาจากการบริโภคด้านสุขภาพ ซึ่งตัวชี้วัดทั้ง 6 ตัวผ่านการคัดเลือกตามวิธี การเคลฟาย

ตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องระดับต่ำ (IR = 2.00) แต่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) จำนวน 4 ตัว คือ

(1) ความสำเร็จของแผนงานในการพัฒนาปรับปรุงการบริการจากการสำรวจความพึงพอใจและการรับฟังความคิดเห็น (2) ร้อยละการประสานการส่งต่อผู้ป่วยกลับเข้าสู่ระบบหลักประกันสุขภาพ (ประสิทธิภาพการส่งต่อ) (3) ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ และ (4) การให้ข้อมูลสิทธิและหน้าที่ในการรับบริการของสายด่วน ซึ่งตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัว ไม่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเคลฟาย

ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(collaboration/participation)

ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ดูตาราง 20)

ตาราง 20

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration/participation) รอบที่ 2

ประเภทของการดำเนินงาน	ชื่อที่ ตัวชี้วัด	ประเภท ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด				หมายเหตุ
			Mdn.	ระดับ ความเห็น	IR	ระดับ ความ	
ด้านการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
องค์กรสมรรถนะสูง	1	กระบวนการ	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ตัดทิ้ง
องค์กรสมรรถนะสูง	2	ผลิตภัณฑ์	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ตัดทิ้ง
องค์กรสมรรถนะสูง	3	กระบวนการ					
1 การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานภายนอก 2 การรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน (ความโปร่งใส) 3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในและนอกกระบวนการรวมถึงภาคประชาชนมีส่วนร่วมทั้งในระดับการกำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์และการดำเนินงาน (ผ่านตัวแทน เช่น คณะกรรมการต่าง ๆ) 4 ตัวส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเข้ามามีบทบาทในการบริหารและบริกร 5 จำนวนข้อเสนอของภาคประชาชนที่ได้รับการนำไปพัฒนาปรับปรุงระบบบริการสุขภาพ							
องค์กรสมรรถนะสูง	4	ผลิตภัณฑ์	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์กรสมรรถนะสูงและ	5	ผลิตภัณฑ์	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์กรสุขภาพดี			4.00	มาก	1.00	สูง	

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดตามวิธีการเคลฟาย รอบที่ 2 ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration/participation) ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 5 ตัว พบว่าตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับ (IR = 1.00) จำนวน 3 ตัว คือ (1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในและนอกระบบสุขภาพรวมถึงภาคประชาชนมีส่วนร่วมทั้งในระดับการกำหนดนโยบาย แผน ยุทธศาสตร์และการดำเนินงาน (2) สัดส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเข้ามามีบทบาทในการบริหารและบริการ และ (3) จำนวนข้อเสนอของภาคประชาชนที่ได้รับการนำไปพัฒนาปรับปรุงระบบบริการสุขภาพ ตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัวผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเคลฟาย

ตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องระดับต่ำ (IR = 2.00) แต่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) จำนวน 2 ตัว คือ (1) การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานภายนอก และ (2) การรับรู้ของประชาชนต่อการทำงานของหน่วยงาน (ความโปร่งใส) ซึ่งตัวชี้วัดทั้ง 2 ตัวไม่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเคลฟาย

ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovation and learning)

ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน คือ ด้านการคิดค้นวิธีการทำงาน ด้านวิธีการหรือรูปแบบหรือข้อเสนอในการแก้ไขปัญหา และ ด้านการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่ (ดูตาราง 21)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovation and learning) รอบที่ 2

ประเภทของค่าการใน	ประเภท	ข้อที่	ตัวชี้วัด					
			Mdn.	ระดับ	IR	ระดับ	หมายเหตุ	
อนาคต	ตัวชี้วัด			ความเห็น		ความ		
						สอดคล้อง		
การคิดค้นวิธีทำงาน								
องค์การแห่งนวัตกรรม	ผลลัพธ์	1	จำนวนผลงานที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ของบุคลากร					
			โดยอาศัยเครื่องมือคุณภาพที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น					
			QCC IQA หรือ R to R	4.00	มาก	2.00		ไม่ผ่านตรวจสอบซ้ำ
วิธีการหรือรูปแบบหรือข้อเสนอในการแก้ไขปัญหา								
องค์การแห่งนวัตกรรม	ผลผลิต	2	ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ไขได้	4.00	มาก	1.00		สูง
องค์การแห่งนวัตกรรม	ผลผลิต	3	ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อความสามารถในการแก้ไข					
			ปัญหาและอุปสรรค	3.00	ปานกลาง	2.00		ต่ำ
การสร้างผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่								
องค์การแห่งนวัตกรรม	ผลผลิต	4	จำนวนผลผลิตของงาน/โครงการที่เกิดจากนวัตกรรมใหม่	3.50	ปานกลาง	1.00		สูง

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดตามวิธีการเดลฟาย รอบที่ 2 ด้าน-
วิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดนวัตกรรมและการเรียนรู้ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณา
คัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 4 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับปานกลางและมาก
(Mdn. = 3.50 และ 4.00) ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับ (IR = 1.00) จำนวน
2 ตัว คือ (1) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ไขได้ และ (2) จำนวน
ผลผลิตของงาน/โครงการที่เกิดจากนวัตกรรมใหม่ ตัวชี้วัดทั้ง 2 ตัวเป็นตัวชี้วัดที่ผ่าน
การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับปานกลางและมาก
(Mdn. = 3.00 และ 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องระดับต่ำ (IR = 2.00) จำนวน 2 ตัว คือ
(1) ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค และ
(2) จำนวนผลงานที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ของบุคลากร โดยอาศัยเครื่องมือคุณภาพที่
นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น QCC IQA และ R2R ซึ่งตัวชี้วัดทั้ง 2 ตัวไม่ผ่านเกณฑ์
การคัดเลือกตามวิธีการ เดลฟาย

ด้านผลลัพธ์ (outcomes)

ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 4 ด้าน คือ การยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ
ภาพลักษณ์องค์กรที่เกิดขึ้น ความคุ้มค่าทางสังคมของการบริหารเงินกองทุน
ประสิทธิภาพการบริหารกองทุน และ ประสิทธิภาพการบริหารกองทุน (ดูตาราง 22)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์ (outcomes) รอบปีที่ 2

ประเภทของการดำเนินงาน	ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ					
			Mdn.	ระดับความเห็น	IR	ระดับความสอดคล้อง	หมายเหตุ	
การยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ ภาพลักษณ์ต่อการต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น								
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	1	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนที่มีต่อระบบการบริหารจัดการขององค์กร	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ตัดทิ้ง
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	2	ร้อยละของประชากรที่ระบุว่าองค์กรมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของสาธารณะ	3.50	ปานกลาง	1.25	ปานกลาง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	3	การยกระดับระบบบริการสุขภาพในมิติของการเข้าถึงคุณภาพ ทางเลือกความเท่าเทียม ปลอดภัย ความครอบคลุมและประสิทธิภาพ	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ตัดทิ้ง
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	4*	ประชาชนได้รับการตอบสนองความคาดหวังจากการรับบริการสุขภาพ (Responsiveness)	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ไม่ผ่านตรวจสอบซ้ำ
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	5	สัดส่วนของผู้มีสิทธิเห็นว่าการช่วยเหลือที่ได้จากระบบหลักประกันสุขภาพทำให้มีสุขภาพที่ดี	3.00	ปานกลาง	2.00	ต่ำ	ตัดทิ้ง

ตาราง 22 (ต่อ)

ประเภท อนาคต	ชื่อที่ ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ			หมายเหตุ		
			Mdn.	ระดับ ความเห็น	IR		ระดับความ สอดคล้อง	
ความคุ้มค่าทางสังคมของการบริหารกองทุน								
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	6	การลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพด้านครัวเรือน	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	7*	อัตราการใช้สิทธิของผู้มีสิทธิ (Compliance Rate)	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ไม่ผ่านตรวจสอบซ้ำ
ประสิทธิภาพการบริหารกองทุน								
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	8	ร้อยละของมูลค่าความประหยัดที่กองทุนดำเนินการจัดซื้อยา เวชภัณฑ์และวัสดุสิ้นเปลืองตามเกณฑ์ที่กำหนด	4.00	มาก	1.25	ปานกลาง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	9	ร้อยละของมูลค่าการใช้จ่ายสุขภาพที่เกินกว่าที่กำหนด	3.00	ปานกลาง	1.25	ปานกลาง	ตัดทิ้ง
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	10	การจัดทำรายงานการเงินให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันนับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ (ขั้นตอน/กระบวนการทำงาน)	3.00	ปานกลาง	3.00	ไม่สอดคล้อง	ตัดทิ้ง
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	11	หน่วยงานมีการจัดทำรายงานการเงินสม่ำเสมอทุกปี (ความคุ้มค่า/ประสิทธิภาพ)	3.00	ปานกลาง	2.00	ต่ำ	ตัดทิ้ง
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	12	องค์การมีผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา	4.00	มาก	1.00	สูง	

ตาราง 22 (ต่อ)

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ข้อที่ ตัวชี้วัด	ข้อที่ ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ					
			Mdn.	ระดับ ความเห็น	IR	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ	
ประสิทธิผลการบริหารกองทุน								
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	13	สัดส่วนของประชาชนที่ได้รับบริการแล้วเห็นว่าตนเอง ได้รับการที่เป็นธรรม	3.50	ปานกลาง	1.25	ปานกลาง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	14*	ความคุ้มค่า (cost-effectiveness) ของการจ่ายเงินเพื่อให้เกิด การพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (วัดความคุ้มค่าของเงินที่ จ่ายออกไปเทียบกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในระบบสุขภาพ)	4.00	มาก	2.00	ต่ำ	ไม่ผ่านตรวจสอบซ้ำ

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดตามวิธีการเดลฟาย รอบที่ 2 ด้าน-
ผลลัพธ์ (outcomes) ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 4 ด้าน คือ การยอมรับจากผู้มีส่วน-
ได้ส่วนเสียต่อภาพลักษณ์องค์กรที่เกิดขึ้น ความคุ้มค่าทางสังคมของการบริหาร
เงินกองทุนประสิทธิภาพการบริหารกองทุน และประสิทธิผลการบริหารกองทุน
ที่มีความเหมาะสมดังนี้

ด้านการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อภาพลักษณ์องค์กรที่เกิดขึ้น

ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 5 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับปานกลาง (Mdn. = 3.50)
ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับปานกลาง (IR = 1.25) จำนวน 1 ตัว คือ ร้อยละ
ของประชากรที่ระบุว่ามีการดำเนินงานสอดคล้องกับความคาดหวังของสาธารณะ
เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับปานกลางและมาก
(Mdn. = 3.50 และ 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องระดับต่ำ (IR = 2.00) จำนวน 4 ตัว คือ
(1) ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนที่มีต่อระบบการบริหารจัดการของ
องค์กร (2) การยกระดับระบบบริการสุขภาพในมิติของการเข้าถึงคุณภาพ ทางเลือก
ความเท่าเทียม ความปลอดภัย ความครอบคลุมและประสิทธิภาพ (3) สัดส่วนของผู้มี
สิทธิที่เห็นว่าการช่วยเหลือที่ได้จากระบบหลักประกันสุขภาพทำให้มีสุขภาพที่ดี และ
(4) ประชาชนได้รับการตอบสนองความคาดหวังจากการรับบริการสุขภาพ ซึ่งตัวชี้วัดทั้ง
4 ตัวไม่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ความคุ้มค่าทางสังคมของการบริหารกองทุน ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณา
คัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 2 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (Mdn. = 5.00)
ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 1 ตัว คือ การลดภาระ
ค่าใช้จ่ายสุขภาพด้านครัวเรือน เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00)

ความคิดเห็นสอดคล้องระดับต่ำ (IR = 2.00) จำนวน 1 ตัว คือ อัตราการใช้สิทธิของผู้มีสิทธิ (Compliance Rate) เป็นตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเคลฟาย

ประสิทธิภาพการบริหารกองทุน ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดจำนวน 5 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00)

ความคิดเห็นมีความสอดคล้องในระดับปานกลางถึงสูง (IR = 1.25-1.00) จำนวน 2 ตัว คือ (1) ร้อยละของมูลค่าความประหยัดที่กองทุนดำเนินการจัดซื้อยาเวชภัณฑ์ และวัคซีนตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนด และ (2) องค์การมีผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ตัวชี้วัดทั้ง 2 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเคลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับปานกลาง (Mdn. = 3.00)

ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับปานกลาง ต่ำ และไม่สอดคล้อง (IR = 1.25, 2.00 และ 3.00) จำนวน 3 ตัว คือ (1) ร้อยละของมูลค่าการใช้บัญชียาหลักต่อรายจ่ายด้านยา (2) หน่วยงานมีการจัดทำรายงานการเงินสม่ำเสมอทุกปี และ (3) การจัดทำรายงานการเงินให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันนับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ ตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเคลฟาย

ประสิทธิผลการบริหารกองทุน ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัว

จำนวน 2 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับปานกลาง (Mdn. = 3.50)

ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับปานกลาง (IR = 1.25) จำนวน 1 ตัว คือ สัดส่วนของประชาชนที่ได้รับบริการแล้ว เห็นว่าตนเองได้รับบริการที่เป็นธรรม เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเคลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00)

ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับต่ำ (IR = 2.00) จำนวน 1 ตัว คือ ความคุ้มค่า (cost-effectiveness) ของการจ่ายเงินเพื่อให้เกิดการพัฒนาในระบบสุขภาพ เป็นตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเคลฟาย

สรุปผลการวิเคราะห์แบบตรวจสอบตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรซื้อบริการสุขภาพ เพื่อหาความเหมาะสมของตัวชี้วัด โดยวิธีการเดลฟาย (Delphi Technique) รอบที่ 2 พบว่า จำนวนตัวชี้วัด ที่ได้รับการคัดเลือกโดยผ่านเกณฑ์วิเคราะห์การวัดค่ากลาง (median) ระดับตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไปและโดยการวัดการกระจาย Interquartile Range เพื่อพิจารณาความเห็นสอดคล้อง ระดับตั้งแต่ 1.5 ลงมา เป็นจำนวน 62 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านผลการวิเคราะห์ จำนวน 38 ตัวชี้วัด ผู้วิจัยได้สรุปจำนวนตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์ ซึ่งต้องนำไปตามซ้ำกับผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 (ดูตาราง 23 และตาราง 24)

ตาราง 23

สรุปจำนวนตัวชี้วัดจำแนกประเภทตัวชี้วัดตามกระบวนการดำเนินงานที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ รอบที่ 2

กรอบการวัด	จำนวนตัวชี้วัด				
	ปัจจัย นำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	ผลลัพธ์	รวม
ด้านการบริหารจัดการ (management perspective)	14	4	5	1	24
ด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์กร (service provision)	0	15	8	5	28
ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration/participation)	9	1	2	0	3
ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovation and learning)	0	0	2	0	2
ด้านผลลัพธ์ (outcome)	0	0	2	3	5
รวม	14	20	19	9	62
	23	32	31	15	100

ตาราง 24

สรุปการจำแนกตัวชี้วัดตามประเภทขององค์การที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์รอบที่ 2

กรอบการวัด	จำนวนตัวชี้วัด					รวม
	องค์การ สมรรถนะ สูง	องค์การ สุขภาพ ดี	องค์การ แห่ง นวัตกรรม	องค์การ สมรรถนะ สูง และ องค์การ สุขภาพดี	องค์การ สมรรถนะ สูงและ องค์การ แห่ง นวัตกรรม	
ด้านการบริหารจัดการ (management perspective)	14	2	1	4	3	24
ด้านการให้บริการตามภารกิจ ขององค์การ (service provision)	28	0	0	0	0	28
ด้านการสร้างความร่วมมือ ระหว่างองค์การและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (collaboration/ participation)	2	0	0	1	0	3
ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovation and learning)	0	0	2	0	0	2
ด้านผลลัพธ์ (outcome)	4	0	0	1	0	5
รวม	48	2	3	6	3	62
	77	3	5	10	5	100

จากตาราง 23 และ 24 สรุปผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่มาจากการคัดเลือกตัวชี้วัดตามวิธีการเดลฟาย รอบที่ 2 ดังนี้

มุมมองด้านการบริหาร (management perspective) พบตัวชี้วัดจำนวนทั้งสิ้น 24 ตัว ที่มีความเหมาะสมในการนำไปใช้วัดความสำเร็จขององค์การซื่อบริการสุขภาพ โดยเป็นตัวชี้วัดนำเข้าสู่สูงสุด 14 ตัว คิดเป็นร้อยละ 58 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านผลผลิต จำนวน 5 ตัว ตัวชี้วัดด้านกระบวนการ จำนวน 4 ตัว และตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์จำนวน 1 ตัว คิดเป็นร้อยละ 21, 17 และ 4 ของตัวชี้วัดทั้งหมด ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตัวชี้วัดตามประเภทขององค์การ พบว่า เป็นตัวชี้วัดขององค์การสมรรถนะสูง มีจำนวนสูงสุด 14 ตัว คิดเป็นร้อยละ 58 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและองค์การสุขภาพดี จำนวน 4 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและองค์การนวัตกรรม จำนวน 3 ตัว องค์การสุขภาพดี จำนวน 2 ตัว องค์การแห่งนวัตกรรม จำนวน 1 ตัว คิดเป็นร้อยละ 17, 13, 8 และ 1 ของตัวชี้วัดทั้งหมด

ด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์การ (service provision) พบตัวชี้วัดจำนวนทั้งสิ้น 28 ตัว ที่มีความเหมาะสมในการนำไปใช้วัดความสำเร็จขององค์การซื้อบริการสุขภาพ โดยเป็นตัวชี้วัดด้านกระบวนการสูงสุด จำนวน 15 ตัว คิดเป็นร้อยละ 58 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านผลผลิต จำนวน 8 ตัว ตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์ จำนวน 5 ตัวคิดเป็นร้อยละ 29 และ 18 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตัวชี้วัดตามประเภทขององค์การ พบว่า เป็นตัวชี้วัดขององค์การสมรรถนะสูง ทั้งหมดจำนวน 28 ตัว คิดเป็นร้อยละ 100 ของตัวชี้วัดทั้งหมด

ด้านการสร้างความร่วมมือ (collaboration/participation) ระหว่างองค์การและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านพบตัวชี้วัดจำนวนทั้งสิ้น 3 ตัว ที่มีความเหมาะสมในการนำไปใช้วัดความสำเร็จขององค์การซื้อบริการสุขภาพ โดยเป็นตัวชี้วัดด้านผลผลิต จำนวน 2 ตัว คิดเป็นร้อยละ 67 และตัวชี้วัดกระบวนการ 1 ตัวคิดเป็นร้อยละ 33

เมื่อจำแนกตัวชี้วัดตามประเภทขององค์การ พบว่า เป็นตัวชี้วัดขององค์การสมรรถนะสูง มีจำนวนสูงสุด 2 ตัว คิดเป็นร้อยละ 67 ของตัวชี้วัดทั้งหมด และเป็นตัวชี้วัดที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและองค์การสุขภาพดี จำนวน 1 ตัว คิดเป็นร้อยละ 33

ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovative and learning) พบตัวชี้วัดจำนวนทั้งสิ้น 2 ตัว ที่มีความเหมาะสม โดยเป็นตัวชี้วัดด้านผลผลิต จำนวน 2 ตัว คิดเป็นร้อยละ 100 ของตัวชี้วัดทั้งหมด

เมื่อจำแนกตัวชี้วัดตามประเภทขององค์การ พบว่า เป็นตัวชี้วัดขององค์การแห่งนวัตกรรม มีจำนวน 2 ตัว คิดเป็นร้อยละ 100 ของตัวชี้วัดทั้งหมด

ด้านผลลัพธ์ (outcomes) พบตัวชี้วัดจำนวนทั้งสิ้น 5 ตัวที่มีความเหมาะสม โดยเป็นตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์ จำนวน 3 ตัว คิดเป็นร้อยละ 60 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านผลผลิต จำนวน 2 ตัว คิดเป็นร้อยละ 40 ของตัวชี้วัดทั้งหมด

เมื่อจำแนกตัวชี้วัดตามประเภทขององค์การ พบว่า เป็นตัวชี้วัดขององค์การสมรรถนะสูง มีจำนวนสูงสุด 4 ตัว คิดเป็นร้อยละ 80 ของตัวชี้วัดทั้งหมด และเป็นตัวชี้วัดที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและองค์การสุขภาพดี จำนวน 1 ตัว คิดเป็นร้อยละ 20

สรุปผลจากการสังเคราะห์ตัวชี้วัดตามวิธีการเดลฟาย รอบที่ 2 เมื่อจำแนกประเภทตัวชี้วัดตามกระบวนการดำเนินงาน จำนวน 62 ตัว พบว่า ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดผลผลิต (output's indicator) ซึ่งรวมตัวชี้วัด ด้านผลผลิตและผลลัพธ์มากที่สุด จำนวน 28 ตัว คิดเป็นร้อยละ 45 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านกระบวนการ (process's indicator) จำนวน 20 ตัว คิดเป็นร้อยละ 32 ของตัวชี้วัดทั้งหมด และตัวชี้วัดด้านปัจจัยนำเข้า (input's indicator) จำนวน 14 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 23 ของตัวชี้วัดทั้งหมด

ทั้งนี้มิติการวัดด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์การ (service provision) เป็นตัวชี้วัดที่ได้จากการพิจารณาตามวิธีการเดลฟายรอบที่ 2 สูงสุด จำนวน 28 ตัว คิดเป็นร้อยละ 45 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านการบริหารจัดการ (management perspective) ตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์ (outcome) ตัวชี้วัดด้านการสร้างความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดด้านวัฒนธรรมและการเรียนรู้ จำนวน 24, 5, 3 และ 2 ตัว คิดเป็นร้อยละ 39, 8, 5 และ 3 ตามลำดับ

สรุปผลจากการสังเคราะห์ตัวชี้วัด รอบที่ 2 จำแนกประเภทตัวชี้วัดตามประเภทองค์การ 62 ตัว พบว่า ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเลือกตัวชี้วัดในองค์การสมรรถนะสูง จำนวน 48 ตัว คิดเป็นร้อยละ 80 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูง และองค์การสุขภาพดี จำนวน 6 ตัว คิดเป็นร้อยละ 10 ของตัวชี้วัดทั้งหมด ตัวชี้วัดองค์กรแห่งนวัตกรรม ที่มีจำนวนเท่ากับตัวชี้วัดที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและองค์การแห่งนวัตกรรม จำนวน 3 ตัว คิดเป็นร้อยละ 5 ของตัวชี้วัด

ทั้งหมด และสุดท้ายตัวชี้วัดองค์การสุขภาพดี จำนวน 2 ตัวคิดเป็นเป็นร้อยละ 3 ของตัวชี้วัดทั้งหมด

ผลที่ได้จากวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกในตาราง 18 ถึง 22 พบว่า ยังมีตัวชี้วัดอีก 8 ตัว ที่เป็นพันธกิจขององค์การ ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมาย และรวมถึงตัวชี้วัดด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ ที่เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีการใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน แต่ไม่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ในรอบที่ 2 ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาแล้วมีความจำเป็นต้องนำไปสอบถามความเห็นต่อในรอบที่ 3 ซึ่งประกอบด้วย

1. ร้อยละหน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ทุกชั้นตามมาตรฐาน HA เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการด้วยความมั่นใจ มาตรา 45(1)
2. จำนวนโรคที่ได้รับการพัฒนามาตรฐานการให้บริการตามแนวเวชปฏิบัติ (clinical practice guideline) ที่สอดคล้องกับการจ่ายเงินให้หน่วยบริการ เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ มาตรา 45(1)
3. ร้อยละของการประสานส่งต่อผู้ป่วยเพื่อกลับเข้าสู่ระบบหลักประกันสุขภาพ ปรับข้อความใหม่เป็น “ร้อยละของการประสานส่งต่อผู้ป่วยเพื่อรับบริการต่อเนื่องที่เหมาะสมจากหน่วยบริการปฐมภูมิไปยังตติยภูมิและตติยภูมิ” (วัดประสิทธิภาพของระบบส่งต่อ/การคุ้มครองสิทธิของประชาชน มาตรา 7)
4. ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ ปรับข้อความเป็น “ร้อยละความครอบคลุมของประชากรกลุ่มเป้าหมาย”
5. ประชาชนได้รับการตอบสนองความคาดหวังจากการรับบริการสุขภาพ (responsiveness)
6. อัตราการใช้สิทธิของผู้มีสิทธิ (xompliance rate) เป็นการวัดประสิทธิผลของความคุ้มค่าทางสังคมของการบริหารกองทุน เช่น หากระบบประกันสุขภาพดี ประชาชนยอมใช้สิทธิในการรับบริการ
7. ความคุ้มค่าของเงินกองทุนที่จ่ายออกไปเทียบกับผลลัพธ์ในระบบสุขภาพที่เกิดขึ้น (cost-effectiveness) เป็นการวัดประสิทธิผลของการบริหารกองทุน

8. จำนวนผลงานที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ของบุคลากร โดยอาศัยเครื่องมือ
คุณภาพที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการวัดนวัตกรรมและการเรียนรู้สำหรับองค์การ
ดังนั้นจำนวนตัวชี้วัดที่นำไปตามเข้าสู่ผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 จึงมีทั้งสิ้น 70 ตัวชี้วัด

ผลการคัดเลือกตัวชี้วัดตามวิธีการเคลฟาย รอบที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาเหมาะสมของตัวชี้วัด จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน
ที่มีความเห็นต่อตัวชี้วัด รอบที่ 3 โดยวิเคราะห์ค่ากลาง (median) เพื่อพิจารณาความเห็น
ด้วย ในการกำหนดรูปแบบตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จ และ การวัดการกระจาย
Interquartile Range เพื่อพิจารณาความสอดคล้องกันของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
รายชื่อ ทั้งนี้ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม จะใช้ข้อความที่มีค่ากลาง (median) ตั้งแต่ 3.5
ขึ้นไป และค่า Interquartile Range ตั้งแต่ 1.5 ลงมาซึ่งถือว่าข้อความนั้นมีความสอดคล้อง
กันสูง ตัวชี้วัดที่นำไปสอบถามจำนวน 70 ตัว มีตัวชี้วัดที่ผ่านการวิเคราะห์จำนวน
65 ตัว และไม่ผ่านการวิเคราะห์จำนวน 5 ตัว และ โดยมีรายละเอียดแสดงได้ในตาราง 25
ถึงตาราง 29

มุมมองด้านการบริหาร (management perspective)

ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 8 ด้าน คือ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผน
กลยุทธ์ ด้านการวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัด โครงสร้างและ
สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม (ดูตาราง 25)

ตาราง 25

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดมุมมองด้านการบริหาร (management perspective) รอบที่ 3

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ				หมายเหตุ
				Mdn.	ระดับ ความเห็น	IR	ระดับความ สอดคล้อง	
ด้านการนำองค์การ								
องค์การสมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	1	ผู้บริหารองค์การได้มีการสื่อสารและทำความเข้าใจเรื่องแผนรวมแก่ทุกคนที่รับผิดชอบ (ความถี่ในการติดต่อ)	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	2	ร้อยละของผู้บริหารระดับผู้ช่วยการสำนัก/ผู้จัดการกองทุนขึ้นไป ที่มีการผลักดัน การสร้างองค์ความรู้ (KM) ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	3	ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทในการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ (การดำเนินงาน มาตรฐาน การปฏิบัติงาน คุณภาพของการบริการ) ในหน่วยงาน (ความคุ้มค่า)	4.00	มาก	0.00	สูงมาก	
ด้านการวางแผนกลยุทธ์								
องค์การสมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	4	การกำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติการเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งแผนระยะยาวและแผนประจำปี	4.50	มากที่สุด	1.75	ปานกลาง	ตัดทิ้ง

ตาราง 25 (ต่อ)

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ชื่อที่ ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ				
				Mdn.	ระดับ ความเห็น	IR	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมาย เหตุ
องค์การสมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	5	ความเข้าใจใน วิสัยทัศน์ และ เป้าประสงค์ขององค์การหน่วยงานที่ตรงกัน ของผู้ปฏิบัติงาน	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	6	ความชัดเจนของกระบวนการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	7	การนำผลที่ได้จากการประเมินผลองค์การมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์	4.00	มาก	0.75	สูง	
องค์การแห่งนวัตกรรม	ปัจจัยนำเข้า	8	ความชัดเจนของกลยุทธ์ในการพัฒนาให้เป็นการแห่งนวัตกรรม	4.00	มาก	1.00	สูง	
การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้								
องค์การแห่งนวัตกรรม	ผลผลิต	9	ระดับความสำเร็จของการใช้การจัดการความรู้เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่	4.00	มาก			

ตาราง 25 (ต่อ)

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ			
				Mdn.	ระดับ ความเห็น	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ
ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล							
องค์การแห่ง นวัตกรรมและ องค์การสมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	10	การพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรที่สอดคล้องกับกร ปฏิบัติงาน	4.00	มาก	1.00	สูง
องค์การสมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	11	การมอบหมายงานที่ตรงตามระดับตำแหน่งงาน	4.00	มาก	0.00	สูงมาก
องค์การสมรรถนะสูง และองค์การสุขภาพดี	ปัจจัยนำเข้า	12	ความชัดเจนของการสร้างเส้นทางความก้าวหน้า (career path) ให้กับบุคลากร	4.00	มาก	0.75	สูง
องค์การสุขภาพดี	ผลลัพธ์	13	ประสิทธิภาพของช่องทางสื่อสารที่สามารถแสดงความคิดเห็น ได้อย่าง เปิดเผย	4.00	มาก	1.00	สูง
องค์การสุขภาพดี	ผลลัพธ์	14	ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์การสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา	4.00	มาก	0.75	สูง
ด้านโครงสร้างองค์การ	ปัจจัยนำเข้า	15	การออกแบบโครงสร้างองค์การที่สอดคล้องกับเป้าหมายหรือพันธกิจ	4.00	มาก	1.00	สูง

ตาราง 25 (ต่อ)

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ				
				Mdn.	ระดับ ความเห็น	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ	
กฎหมายและระเบียบการปฏิบัติ								
องค์การสมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	16	การมีระเบียบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	17	ความชัดเจนของขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	4.00	มาก	0.00	สูงมาก	
การจัดโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (infrastructure)								
องค์การสมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	18	การมีระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการในการบริหารระบบ บริหารงานประกัน	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	19	ความเพียงพอของเครื่องมือวัสดุสำนักงาน	3.50	มาก	1.00	สูง	
และองค์การแห่ง นวัตกรรม								
องค์การสมรรถนะสูง	ปัจจัยนำเข้า	20	สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.00	มาก	1.50	ปานกลาง	
และองค์การสุขภาพดี								

ตาราง 25 (ต่อ)

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ		
				Mdn. ระดับ ความเห็น	IR ระดับ ความ	หมาย ระดับ ความ สอดคล้อง
องค์การสมรรถนะสูง และองค์การแห่ง นวัตกรรม	ปึงจี้หน้าเข้า ตัวชี้วัด	21	บรรยากาศและสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การแห่ง นวัตกรรม	4.00 มาก	1.00 สูง	
ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม						
องค์การสมรรถนะสูง	ผลผลิต	22*	ระดับความถี่ของการบริหารจัดการความเสี่ยงและการสรุปรายงานครบถ้วน ตามคู่มือการบริหารความเสี่ยง	4.00 มาก	1.75 ปานกลาง	ดีตั้งแต่
องค์การสมรรถนะสูง	ผลผลิต	23	ระดับความถี่ในการดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบภายใน	4.00 มาก	1.00 สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลผลิต	24	ระดับความถี่ของการควบคุมภายใน	4.00 มาก	1.00 สูง	

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดตามวิธีการเดลฟาย รอบที่ 3 มุมมองด้านการบริหาร (management perspective) ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 8 ด้าน คือ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านการนำองค์กร ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 3 พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (Mdn. = 5.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 1 ตัว คือ ผู้บริหารองค์การได้มีการสื่อสารและมีการทำความเข้าใจเรื่องแผนรวมแก่ทุกคนที่มีความรับผิดชอบ เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 0.00-1.00) จำนวน 2 ตัว คือ (1) ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทในการพัฒนาเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ การดำเนินงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน คุณภาพของการบริการในหน่วยงาน และ (2) ร้อยละของผู้บริหารระดับผู้อำนวยการสำนัก/ผู้จัดการกองทุนขึ้นไปที่มีการผลักดันการสร้างองค์ความรู้ (KM) ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเพิ่มเติมในตัวชี้วัด คือ ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทในการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ประกอบด้วยการดำเนินงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน คุณภาพของการบริการในหน่วยงาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดหลักความคุ้มค่าของการบริการกิจการเพื่อให้เกิดหลักประโยชน์สุขต่อประชาชน ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าประเด็นตัวชี้วัดไม่สื่อในด้านประสิทธิภาพ/ความคุ้มค่า ให้ปรับข้อความโดยให้เน้นที่การเปลี่ยนแปลงที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นการวัดที่ผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงแทน

ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดจำนวน 5 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (Mdn. = 5.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 1 ตัว คือ ความเข้าใจในวิสัยทัศน์ และเป้าประสงค์ขององค์การ/หน่วยงานที่ตรงกันของผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 3 ตัว คือ (1) ความชัดเจนของกระบวนการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ (2) การนำผลที่ได้จากการประเมินผลองค์การมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์และ (3) ความชัดเจนของกลยุทธ์ในการพัฒนาให้เป็้องค์การแห่งนวัตกรรม เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (Mdn. = 4.50) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับปานกลาง (IR = 1.75) จำนวน 1 ตัว คือ การกำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติการเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งแผนระยะยาวและแผนประจำปี เป็นตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ด้านการวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 1 ตัว พบว่า ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 1 ตัว คือ ระดับความสำเร็จของการใช้การจัดการความรู้เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเพิ่มเติมตัวชี้วัด คือ ร้อยละของผู้บริหารระดับผู้อำนวยการสำนัก/ผู้จัดการกองทุนขึ้นไป ที่มีการผลักดัน การสร้างองค์ความรู้ (KM) ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ ผู้เชี่ยวชาญเสนอว่าไม่ควรวัดที่กระบวนการแต่ควรวัดที่ผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่เกิดจากการผลักดันให้มีการจัดการความรู้มาใช้ในองค์การ ซึ่งในการวัดผลผลิตหรือผลลัพธ์ของการจัดการความรู้นี้ เป็นการสร้าง ประมวล เผยแพร่และใช้สารสนเทศภายในองค์การให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงาน (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2551) ทั้งยังก่อให้เกิดความรักและผูกพันแบ่งปันในองค์การด้วย ดังนั้นการวัดผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการผลักดันให้มีการจัดการความรู้ (knowledge management) จึงมีความสำคัญ

ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 5 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูงถึงสูงมาก (IR = 1.00, 0.75 และ 0.00) จำนวน 5 ตัว คือ (1) การพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (2) ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารที่สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผย (3) ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กรสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา (4) ความชัดเจนของการสร้างเส้นทางความก้าวหน้า (career path) ให้กับบุคลากรและ (5) การมอบหมายงานที่ตรงตามระดับตำแหน่งงาน เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ด้านโครงสร้างองค์กร ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดจำนวน 1 ตัว พบว่า ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 1 ตัว คือ การออกแบบโครงสร้างการที่สอดคล้องกับเป้าหมายหรือพันธกิจ เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดจำนวน 2 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง และสูงมาก (IR = 1.00 และ 0.00) คือ (1) การมีระเบียบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และ (2) ความชัดเจนของขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ด้านการจัดโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 4 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (Mdn. = 5.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 1 ตัว คือ การมีระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการในการบริหารระบบงานประกัน เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 3.50-4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับปานกลางถึงสูง (IR = 1.50-1.00) จำนวน 3 ตัว คือ (1) ความเพียงพอของเครื่องมือวัสดุสำนักงาน (2) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และ (3) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การแห่งนวัตกรรม เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 3 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 2 ตัว คือ ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบภายใน และ (2) ระดับความสำเร็จของการควบคุมภายใน เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับปานกลาง (IR = 1.75) จำนวน 1 ตัว คือ ระดับความสำเร็จของการจัดการบริหารจัดการความเสี่ยงและการสรุปรายงานครบถ้วนตามคู่มือการบริหารความเสี่ยง เป็นตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดมุมมองด้านการบริหาร (management perspective) จะเป็นตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้าที่สำคัญของการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งองค์ประกอบย่อยของการวัดในมุมมองนี้จะเป็นมุมมองที่มีความคล้ายคลึงกับตัวชี้วัดตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award--PMQA) โดยตัวชี้วัดยังมีความครอบคลุมรวมไปถึงตัวชี้วัดธรรมาภิบาลด้วย

ตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกในมุมมองด้านการบริหาร (management perspective) จำนวน 22 ตัว ถือว่าเป็นปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ และมีความครอบคลุมทุกองค์ประกอบของการทำงาน นับตั้งแต่การออกแบบโครงสร้างขององค์การที่ยืดหยุ่น มีระบบการบังคับบัญชาที่สั้นคล่องตัว เน้นการทำงานแนวอนนมากกว่าแนวตั้ง วัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นความสุขในการทำงานอันก่อให้เกิดคนมีความคิดสร้างสรรค์ สร้างนวัตกรรมผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่มาจากคนและทีมงาน ด้านกฎหมายและระเบียบในการปฏิบัติงาน การยึดหลักการการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

(good governance) เป็นกรอบแนวคิดในการทำงาน มีการจัดการด้านการเงิน การคลัง และระบบการตัดสินใจที่โปร่งใส (สุเทพ เชาวลิต, 2548, หน้า 10-11) ซึ่งประเด็นความโปร่งใสดังกล่าวเห็นได้จาก มาตรา 13-23 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 กำหนดผู้ที่ดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ นอกจะกำหนดให้มีผู้แทนทั้งจากกระทรวงต่าง ๆ แล้ว ยังประกอบไปด้วยผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้แทนองค์กรเอกชนที่ไม่แสวงหา นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านประกันสุขภาพ การแพทย์และการสาธารณสุข การแพทย์แผนไทย การแพทย์ทางเลือก การเงินการคลัง กฎหมายและสังคมศาสตร์ ด้วยซึ่งองค์ประกอบของคณะกรรมการดังกล่าว เป็นผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจและบริหารเงินกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติให้มีความโปร่งใส ตามแนวของธรรมาภิบาลดังกล่าว นอกจากนี้มาตรา 18 แห่ง พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ยังกำหนดให้คณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จัดทำรายงานเกี่ยวกับผลงานและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน รวมทั้งบัญชีและการเงิน ต่อคณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภาเป็นประจำทุกปี อันเป็นการสะท้อนผลการดำเนินงานที่โปร่งใสดังกล่าว

นอกจากองค์ประกอบการวัด 8 ด้าน ในมุมมองด้านบริหารแล้วยัง พบว่า ในองค์ประกอบด้านการให้มีการนำเครื่องมือคุณภาพมาช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น 5ส. ISO 9001 : 2000 การตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit--IQA) การควบคุมคุณภาพด้วยกิจกรรมกลุ่มการควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle--QCC) การบริหารความเสี่ยง การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management--TQM) ก็จะเป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่จะช่วยผลักดันให้งานบรรลุความสำเร็จอย่างมีคุณภาพได้ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2551) ดังนั้นในการกำหนดองค์ประกอบ การวัดความสำเร็จด้านการนำเครื่องมือคุณภาพมาใช้ดังกล่าว นอกจากองค์การจะได้ประโยชน์จากเครื่องมือคุณภาพแล้ว ยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ประโยชน์ในการทำงานที่เป็นขั้นตอนที่กลมกลืนไปภาระงานปกติ และเป็นสิ่งที่กำกับตนเองใน

การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ จะทำให้องค์กรได้ประโยชน์ทั้งผลสำเร็จในงาน และคนมีความสุขจากการทำงานด้วย

อย่างไรก็ตามในการกำหนดตัวชี้ตามมุมมองด้านการบริการ ในการจะเลือกว่าองค์ประกอบด้านใด ควรเป็นองค์ประกอบหลักในการวัดควมมีประสิทธิผลขององค์กร ควรพิจารณาที่ช่วงชีวิตขององค์กร (organization's life cycle) ในช่วงการเริ่มตั้งองค์การแบบฉบับขององค์กรเป็นเรื่องเกี่ยวกับนวัตกรรม การสร้างสรรค์ และการแสวงหาทรัพยากร ดังนั้นการวัดความสำเร็จจึงเป็นการวัดที่ความยืดหยุ่น ในฐานะวิธีการและความสามารถในการแสวงหาและสะสมทรัพยากร ในฐานะเป้าหมาย เมื่อองค์การเติบโตไปสู่ขั้นร่วมแรงร่วมใจ (collective stage) การเน้นการวัดในเรื่องของการพัฒนาองค์การ ความรักความผูกพันของสมาชิกจึงเป็นประเด็นสำคัญ หากองค์การเติบโตไปสู่ขั้นกระบวนการสร้างความเป็นทางการ และการควบคุม (formalization and control stage) การวัดประสิทธิผลขององค์กร จะพิจารณาที่การมีแผนและเป้าหมาย ในฐานะวิธีการ และ การมีผลิตภาพและประสิทธิภาพสูงในฐานะเป้าหมาย และสุดท้ายเมื่อองค์การเข้าขั้นการเสื่อม (decline stage) เงื่อนไขที่อยู่รอบองค์การจะมีความคล้ายขั้นก่อตั้ง ดังนั้นการวัดประสิทธิผลขององค์กรจึงวัดที่ความสามารถในการสร้างนวัตกรรมและการแสวงหาทรัพยากร (พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, 2554, หน้า 63-64)

ด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์กร (service provision)

ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน คือ (1) การบริหารกองทุน ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย คือ การจัดสรรเงิน การจ่ายเงิน การบริหารคู่สัญญา (2) การสร้างมาตรฐานและการเข้าถึงบริการสุขภาพ และ (3) การคุ้มครองสิทธิ (ดูตาราง 26)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดด้านกาให้บริการตามภารกิจขององค์การ (service provision) รอบที่ 3

ประเภทองค์การใน	ประเภท	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ					
อนาคต	ตัวชี้วัด			Mdn.	ระดับ	IR	ระดับ	หมายเหตุ	
					ความเห็น		ความ		
							สอดคล้อง		
1. การบริหารกองทุน									
1.1 การจัดสรรเงิน (allocation)									
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	1	การจัดสรรเงินให้หน่วยบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง		
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	2	มีระบบข้อมูลการจัดสรรงบประมาณจ่ายรายหัวให้หน่วยบริการที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง		
องค์การสมรรถนะสูง	ผลิต	3	ประสิทธิภาพของวิธีการและขั้นตอนการจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบ (หลักความคุ้มค่า)	4.50	มากที่สุด	1.00	สูง		
องค์การสมรรถนะสูง	ผลิต	4	ความเป็นธรรมจากกระบวนการจ่ายงบประมาณด้านสุขภาพต่อพื้นที่ที่สอดคล้องกับประชากรและความเจ็บป่วย	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง		
1.2 การจ่ายเงิน (payment)									
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	5	ร้อยละการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง		
องค์การสมรรถนะสูง	ผลิต	6	ร้อยละความถูกต้องของเอกสารการเบิกจ่ายเงินกองทุน	4.00	มาก	1.00	สูง		

ตาราง 26 (ต่อ)

ประเภทองค์การในขนาด	ประเภท ตัวชี้วัด	ชื่อที่ ตัวชี้วัด	คำชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ					
				Mdm.	ระดับ ความเห็น	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ		
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	7	มีระบบการตรวจสอบการเบิกจ่ายเงิน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	4.00	มาก	1.00	สูง		
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	8	มีระบบการตรวจสอบระเบียบหลังการเบิกจ่ายเงิน (Post -Audit) เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	4.00	มาก	1.00	สูง		
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	9	วิธีการจ่ายเงินให้หน่วยบริการ/สถานบริการ มีความ เหมาะสมเพียงพอในการให้บริการที่สอดคล้องกับต้นทุน	4.50	มากที่สุด	1.00	สูง		
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	10	หน่วยบริการมีความพึงพอใจอัตราค่าใช้จ่ายที่ได้รับจาก การให้บริการผู้มีสิทธิ	4.00	มาก	1.00	สูง		
1.3 การบริหารสัญญา (contract management)									
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	11	ความชัดเจนของหลักเกณฑ์การซื้อบริการสุขภาพ	4.00	มาก	1.00	สูง		
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	12	กระบวนการพิจารณาสัญญาซื้อบริการสุขภาพด้วยความ โปร่งใส	4.00	มาก	1.00	สูง		

ตาราง 26 (ต่อ)

ประเภทองค์การในอนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ				
				Mdn.	ระดับ ความเห็น	IR	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์การสมรรถนะสูง	ผลผลิต	13	ร้อยละโครงการที่คู่สัญญา (หน่วยบริการหรือ อปท. หรือ องค์การวิชาชีพ) ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด(ประสิทธิภาพที่ได้จากการจัดสรรเงินตามสัญญา)	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลผลิต	14	จำนวนประชาชนผู้มีสิทธิ สามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็น อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน (ประสิทธิภาพที่ได้จากการจัดสรรเงินตามสัญญา)	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	15	จำนวนโครงการที่ได้รับการดำเนินการให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ (ประสิทธิภาพที่ได้จากการจัดสรรเงินตามสัญญา)	4.00	มาก	1.00	สูง	
2. การสร้างมาตรฐานและการเข้าถึง	ผลผลิต	16	ร้อยละหน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพที่ได้รับ การรับรองคุณภาพทุกขั้นตามมาตรฐาน HA	4.00	มาก	1.50	ปานกลาง	

ตาราง 26 (ต่อ)

ประเภทของการใน อนาคต	ชื่อที่ ตัวชี้วัด	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ			
				Mdn.	ระดับ ความเห็น	ระดับ ความ สอดคล้อง	
องค์การสมรรถนะสูง	17	ผลผลิต	จำนวนโรคที่ได้รับการพัฒนามาตรฐานการให้บริการตาม แนวเวชปฏิบัติ(Clinical Practice Guideline) ที่สอดคล้องกับ การจ่ายเงินให้หน่วยบริการ	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง
องค์การสมรรถนะสูง	18	ผลผลิต	จำนวนผู้ป่วยที่สามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็น เช่น ยารักษา แพง เทคโนโลยีทางการแพทย์	4.00	มาก	0.75	สูง
องค์การสมรรถนะสูง	19	ผลผลิต	อัตราการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพและการสนับสนุน อุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการของหน่วยบริการเพิ่มขึ้น	4.00	มาก	1.00	สูง
องค์การสมรรถนะสูง	20	กระบวนการ	มีการจัดการโรคที่เข้าถึงยาก เช่น โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคหลอดเลือดสมอง มะเร็ง	4.00	มาก	1.00	สูง
องค์การสมรรถนะสูง	21	กระบวนการ	ระดับการพัฒนาให้หน่วยบริการมีมาตรฐานตามเกณฑ์ทั้ง บริการปฐมภูมิ ทุติยภูมิและตติยภูมิ	4.00	มาก	1.00	สูง
องค์การสมรรถนะสูง	22	ผลผลิต	ความครอบคลุมของหน่วยบริการ ปฐมภูมิที่ได้มาตรฐานในระดับพื้นที่	5.00	มากที่สุด	1	สูง

ตาราง 26 (ต่อ)

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ		
				Mdn.	ระดับ ความเห็น	ระดับ ความ สอดคล้อง
องค์การสมรรถนะสูง	ผลผลิต	23	ความครอบคลุมของหน่วยบริการทุติยภูมิที่ได้มาตรฐานใน ระดับพื้นที่	4.00	มาก	1.75 สูง
			ความครอบคลุมของหน่วยบริการทุติยภูมิที่ได้มาตรฐานใน ระดับพื้นที่	5.00	มากที่สุด	1.00 สูง
3. การคุ้มครองสิทธิ						
องค์การสมรรถนะสูง	ผลผลิต	25	ร้อยละการส่งต่อผู้ป่วยเพื่อรับบริการต่อเนื่องเหมาะสม จาก หน่วยบริการปฐมภูมิ ทุติยภูมิและตติยภูมิ	4.00	มาก	1.00 สูง
			ร้อยละความครอบคลุมประชากรกลุ่มเป้าหมาย	4.00	มาก	0.75 สูง
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	27	ร้อยละของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ	4.00	มาก	1.00 สูง
			ร้อยละของความถูกต้องในการลงทะเบียนประชาชน	4.00	มาก	1.00 สูง
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	29	ร้อยละของหน่วยบริการที่มีแผนงาน/โครงการ ในการปรับปรุงแก้ไขเรื่องร้องเรียน	4.00	มาก	1.00 สูง

ตาราง 26 (ต่อ)

ประเภทของคำกริยา อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ				
				Mdm.	ระดับ ความเห็น	IR	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	30	จำนวนศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนที่ ได้รับการพัฒนาศักยภาพและเสนอข้อเสนอแนะเป็นหน่วย รับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน ตาม มาตรา 50(5)	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	31	ความเป็นธรรมจากการพิจารณาสอบสวน กรณีที่ได้รับความ เสียหายจากการให้บริการ	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	32	สัดส่วนของประชากรที่มีความมั่นใจว่าได้รับการคุ้มครอง เมื่อเกิดปัญหาจากการบริการโรคด้านสุขภาพ	4.00	มาก	0.75	สูง	

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดตามวิธีการเดลฟาย รอบที่ 3 ด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์การ (service provision) ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน คือ (1) การบริหารกองทุน ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย คือ การจัดสรรเงิน การจ่ายเงิน การบริหารคู่สัญญา (2) การสร้างมาตรฐานและการเข้าถึงบริการสุขภาพ และ (3) การคุ้มครองสิทธิ ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

การบริหารกองทุน

การจัดสรรเงิน ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 4 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (Mdn. = 4.50 และ 5.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 4 ตัว คือ

- (1) ประสิทธิภาพของวิธีการและขั้นตอนการจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบ
- (2) การจัดสรรเงินให้หน่วยบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (3) มีระบบข้อมูลการจัดสรรงบประมาณจ่ายรายหัวให้หน่วยบริการที่ถูกต้องเป็นปัจจุบันและ (4) ความเป็นธรรมจากการกระจายงบประมาณด้านสุขภาพต่อพื้นที่ที่สอดคล้องกับประชากรและความเจ็บป่วย ตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเพิ่มเติมตัวชี้วัด คือ ความเป็นธรรมจากการกระจายงบประมาณด้านสุขภาพต่อพื้นที่ที่สอดคล้องกับประชากรและความเจ็บป่วย โดยเสนอว่าการจัดสรรเงินไปยังผู้จัดบริการ (provider) เป็นบทบาทของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งในประเด็นดังกล่าวผู้วิจัย พบว่า มีความขัดแย้งกับพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ที่กำหนดอำนาจหน้าที่ คณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ตามมาตรา 18(4) การกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินงาน และการบริหารจัดการกองทุน มาตรา 18(6) ออกระเบียบเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน และการรักษาเงินกองทุน รวมทั้งการจัดหาผลประโยชน์ตามมาตรา 40 นอกจากนี้ พ.ร.บ. ดังกล่าวยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติใน มาตรา 26(4) การบริหารกองทุนให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ให้แก่หน่วยบริการและเครือข่ายหน่วยบริการตามมาตรา 46 โดยการจัดสรรเงินให้พิจารณาถึงจำนวนประชากรในพื้นที่ดูแลและความเจ็บป่วย นอกจากนี้ยังรวมถึงต้องคำนึงถึงความ-

ขาดแคลนทรัพยากรทางสุขภาพ เช่น จำนวนเตียง จำนวนบุคลากรทางการแพทย์ เครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์ด้วย ซึ่งประเด็นดังกล่าวมีการระบุไว้ในมาตรา 39 วรรค 2 ให้การจ่ายเงินจากกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ บุคคลสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ให้จ่าย เงินกองทุนโดยคำนึงถึงการพัฒนาการบริการสาธารณสุขในเขตพื้นที่ที่ไม่มีหน่วย บริการเพียงพอหรือมีการกระจายหน่วยบริการอย่างไม่เหมาะสมประกอบด้วย ซึ่งใน การดำเนินเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการกระจายงบประมาณจะต้องนำประเด็นต่าง ๆ มาดำเนินการให้ครอบคลุม และให้ผู้ให้บริการ รวมถึงกระทรวงสาธารณสุข มีส่วนร่วม ในการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินที่เป็นธรรมด้วย

การจ่ายเงิน ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คนพิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 6 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (Mdn. = 4.5 และ 5.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 2 ตัว คือ (1) วิธีการ จ่ายเงินให้หน่วยบริการ/สถานบริการ มีความเหมาะสมเพียงพอในการให้บริการที่ สอดคล้องกับต้นทุนและ (2) อัตราการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ตัวชี้วัดทั้ง 2 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเคลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 4 ตัว คือ (1) ร้อยละความถูกต้อง ของเอกสารการเบิกจ่ายเงินกองทุน (2) มีระบบการตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนด (3) มีระบบการตรวจสอบเวชระเบียนหลังการเบิกจ่ายเงิน (post-audit) เป็นตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และ (4) หน่วยบริการมีความพึงพอใจอัตราค่าใช้จ่าย ที่ได้รับจากการให้บริการผู้มีสิทธิ ตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือก ตามวิธีการเคลฟาย

การบริหารคู่สัญญา ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดจำนวน 5 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (Mdn. = 5.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 1 ตัว คือ จำนวนประชากรผู้มี

สิทธิสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเคลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00)

ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 4 ตัว คือ (1) ความชัดเจนของหลักเกณฑ์การซื้อบริการสุขภาพ (2) กระบวนการพิจารณาซื้อบริการสุขภาพด้วยความโปร่งใส (3) ร้อยละโครงการที่คู่สัญญาดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดและ (4) จำนวนโครงการที่ได้รับการดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเคลฟาย

การสร้างมาตรฐานและการเข้าถึงบริการสุขภาพ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คนพิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 9 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (Mdn. = 5.00)

ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 3 ตัว คือ (1) จำนวนโรคที่ได้รับการพัฒนามาตรฐานการให้บริการ ตามแนวเวชปฏิบัติ (Clinical Practice Guideline) ที่สอดคล้องกับการจ่ายเงินให้หน่วยบริการ (2) ความครอบคลุมของหน่วยบริการปฐมภูมิที่ได้มาตรฐานในระดับพื้นที่และ (3) ความครอบคลุมของหน่วยบริการตติยภูมิที่ได้มาตรฐานในระดับพื้นที่ ตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเคลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00)

ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับปานกลางถึงสูง (IR = 1.50, 1.00 และ 0.75) จำนวน 5 ตัว คือ (1) ร้อยละหน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพที่ได้รับการรับรองคุณภาพทุกชั้นตามมาตรฐาน HA (2) อัตราการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพและการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการของหน่วยบริการเพิ่มขึ้น (3) มีการจัดการโรคที่เข้าถึงยาก เช่น โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคหลอดเลือดสมอง มะเร็ง (4) ระดับการพัฒนาให้หน่วยบริการมีมาตรฐานตามเกณฑ์ปฐมภูมิ ทติยภูมิและตติยภูมิ และ (5) จำนวนผู้ป่วยที่สามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็น เช่น ยาราคาแพง เทคโนโลยีทางการแพทย์ ตัวชี้วัดทั้ง 5 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเคลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับปานกลาง (IR = 1.75) จำนวน 1 ตัว คือ ความครอบคลุมของหน่วยบริการทุติยภูมิที่ได้มาตรฐานในระดับพื้นที่ ไม่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเคสฟาย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ในปัจจุบันหน่วยบริการทุติยภูมิมีความครอบคลุมอยู่แล้ว

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเพิ่มเติมตัวชี้วัด คือ จำนวนผู้ป่วยที่สามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็น เช่น ยาราคาแพง เทคโนโลยีทางการแพทย์ ผู้เชี่ยวชาญเสนอว่าให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นและเหมาะสม ไม่ควรกำหนดเฉพาะยาราคาแพงเท่านั้น

ตัวชี้วัด ร้อยละหน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพที่ได้รับการรับรองคุณภาพทุกชั้นตามมาตรฐาน HA ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นว่า คุณภาพของหน่วยบริการอาจไม่จำเป็นต้องได้รับ HA เสมอไป ซึ่งปัจจุบันก็มีปัญหา เพราะไม่สามารถให้บริการกับหน่วยบริการที่พร้อมรับการตรวจ ในประเด็นคุณภาพมาตรฐานที่เป็นการรับประกันความปลอดภัย (safety) ที่มีต่อระบบบริการสุขภาพ ปรากฏในหมวด 3 มาตรา 26(8) ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ให้กำกับดูแลหน่วยบริการและเครือข่ายหน่วยบริการ ในการให้บริการสาธารณสุขให้เป็นไปตามมาตรฐานตามที่คณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติกำหนดและอำนวยความสะดวกในเรื่องร้องเรียน ซึ่งการรับรองคุณภาพมาตรฐานโดยมีสถาบันรับรองจึงเป็นวิธีการที่ส่งเสริมให้เกิดความมั่นใจได้ว่าประชาชนจะได้รับบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานอย่างแท้จริง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพมาตรฐานดังกล่าว อาจมีการใช้เครื่องมือคุณภาพด้านอื่นมาชี้แทน HA ได้

การคุ้มครองสิทธิ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 8 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 0.75 และ 1.00) จำนวน 8 ตัว คือ (1) ร้อยละความครอบคลุมประชากรกลุ่มเป้าหมาย (2) ร้อยละของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ (3) ร้อยละของความถูกต้องในการลงทะเบียนประชาชน

(4) ร้อยละของหน่วยบริการที่มีแผนงาน/โครงการในการปรับปรุงแก้ไขเรื่องร้องเรียน
 (5) จำนวนศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ
 และเสนอขอขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน
 ตามมาตรา 50(5) (6) ความเป็นธรรมจากการพัฒนาสอบสวนกรณีที่ได้รับการความเสียหาย
 จากการให้บริการ (7) สัดส่วนของประชาชนที่มีความมั่นใจว่าได้รับการคุ้มครองเมื่อ
 เกิดปัญหาจากการบริโภคด้านสุขภาพ และ (8) ร้อยละการส่งต่อผู้ป่วยเพื่อรับบริการ
 ต่อเนื่องเหมาะสมจากหน่วยบริการปฐมภูมิไปยังหน่วยบริการทุติยภูมิและตติยภูมิ
 ตามลำดับ ตัวชี้วัดทั้ง 8 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัด ร้อยละการส่งต่อผู้ป่วยกลับเพื่อรับบริการต่อเนื่องเหมาะสมจากหน่วย
 บริการปฐมภูมิไปยังหน่วยบริการทุติยภูมิและตติยภูมิ เพื่อวัดประสิทธิภาพของการส่ง-
 ต่อผู้ป่วยอันเป็นการคุ้มครองสิทธิของประชาชน ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า เป็นบทบาทของ
 ผู้ให้บริการ (provider) ที่จะเป็นผู้ดำเนินการและวัดในส่วนนี้ โดยในความเห็นดังกล่าว
 ผู้วิจัย พบว่า มีความขัดแย้งกับการกิจของสำนักงานหลักประกันสุขภาพในภารกิจ
 การคุ้มครองสิทธิของประชาชนในการรับบริการสุขภาพ ที่ กำหนดในมาตรา 7 แห่ง
 พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พ.ศ. 2545 ว่า “. . . บุคคลที่ได้ลงทะเบียน
 แล้ว ให้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขได้จากหน่วยบริการประจำของตน หรือหน่วย
 บริการปฐมภูมิในเครือข่ายหน่วยบริการที่เกี่ยวข้องหรือจากหน่วยบริการอื่นที่หน่วย
 บริการประจำของตนหรือเครือข่ายหน่วยบริการที่เกี่ยวข้องส่งต่อ เว้นแต่ กรณีที่มีเหตุ
 สมควรหรือกรณีอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ให้บุคคลนั้นมีสิทธิเข้ารับบริการจากสถาน
 บริการอื่นได้ ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการกำหนด โดยคำนึงถึงความสะดวกและความ
 จำเป็นของผู้ใช้สิทธิรับบริการ . . .” (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2545,
 หน้า 4) ดังนั้นการวัดถึงประสิทธิภาพการส่งต่อผู้ป่วย จึงเป็นการวัดประสิทธิภาพของ
 การคุ้มครองสิทธิของประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ตัวชี้วัด ร้อยละของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จใน 30 วัน และตัวชี้วัด
 ร้อยละความถูกต้องในการลงทะเบียนของประชาชน ผู้เชี่ยวชาญเสนอว่าหากตัวชี้วัดมี
 การดำเนินการจนบรรลุแล้วก็ไม่ควรนำมาวัดความสำเร็จอีก และปรับให้อยู่ในภาระงาน

ปกติ ซึ่งตัวชีวิตใดเมื่อบรรลุแล้ว จะไม่ทำท่าย ซึ่งหากจะวัดต่อไปจะทำให้องค์การเสียเวลาในการเก็บข้อมูลและไม่ได้ประโยชน์จากตัวชีวิตนั้น

ตัวชีวิต ร้อยละของหน่วยบริการที่มีแผนงาน/โครงการในการปรับปรุงแก้ไข เรื่องร้องเรียน ผู้เชี่ยวชาญเสนอว่า ไม่ควรเป็นตัวชีวิตในองค์การซื้อบริการสุขภาพ แต่ควรวัดที่หน่วยบริการหรือสถานบริการมากกว่า ซึ่งในประเด็นดังกล่าวผู้วิจัย พบว่า ภารกิจของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กำหนดให้มีการอำนวยความสะดวก ให้มีการร้องเรียนซึ่งการกำหนดให้หน่วยบริการมีแผนงานปรับปรุงเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว จึงเป็นการวัดที่อาจไม่บรรลุได้ เนื่องจากการวัดที่ผู้ให้บริการและไม่อยู่ในสายการสั่งการ ซึ่งในการอำนวยความสะดวกในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว อาจกำหนดให้มีการวัดจากประชาชนว่าได้รับความสะดวก หรือความเป็นธรรมจากการร้องเรียนแทนได้

จากการวิจัย กรอบตัวชีวิตในด้าน การให้บริการตามภารกิจขององค์การ (service provision) ที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือก จำนวน 31 ตัว พบว่า องค์ประกอบการวัดและตัวชีวิต เป็นไปตามภารกิจขององค์การที่ได้ถูกกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ที่กำหนดให้สำนักงานดำเนินการเพื่อให้ประชาชนผู้มีสิทธิภายใต้ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้รับบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพมาตรฐาน ผ่านการดำเนิน กระบวนการและกลไกต่าง ๆ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ซื้อและจัดหาบริการสุขภาพแทนประชาชน โดยในการปฏิบัติงานจะเป็นไปในแนวทางที่ส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายสุขภาพและสาธารณสุขของประเทศ ตลอดจนให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับสภาวะสุขภาพของประชาชน อันเป็นผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงคุณภาพของระบบสาธารณสุขของประเทศในภาพรวม ซึ่งในการทำหน้าที่ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จึงไม่ได้มีเพียงแค่การซื้อและจัดหาบริการสุขภาพแทนประชาชนเท่านั้น ยังมีหน้าที่อื่นที่กำหนดไว้ เช่น การจัดระบบร้องเรียน การจัดระบบบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็นทางสุขภาพ การพัฒนาบุคลากร ให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น การฝึกอบรมต่าง ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติมีการทำหน้าที่ดังกล่าว มีความซ้ำซ้อนในภารกิจกับกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ อาจเป็นไปได้ว่ากรอบแนวคิดการบริหารงานสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นแนวคิดที่ใกล้เคียงกับกระทรวงสาธารณสุข เพราะผู้บริหารของสำนักงาน-

หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ส่วนใหญ่เคยเป็นผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุขมาก่อน ซึ่งการทำงานที่ทับซ้อนดังกล่าว อาจนำมาซึ่งความขัดแย้งระหว่างองค์กร และก่อให้เกิดความไม่เป็นเอกภาพของกลไกอภิบาลระบบสุขภาพโดยรวม ซึ่งความไม่เป็นเอกภาพดังกล่าวถือว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาระบบสุขภาพ (วิรุฬห์ ลิมสวาท, 2552) ดังนั้นการทำหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายจึงมีความชอบธรรมสูงสุด และใช้กลไกการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ในระบบสุขภาพ เข้ามามีบทบาทในการบริหาร ก็จะทำให้เกิดการยอมรับพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและดำรงอยู่อย่างยั่งยืนต่อไป

นอกจากนี้ในการให้บริการตามภารกิจขององค์กรดังกล่าว ด้านการบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ยังสะท้อนให้เห็นถึงหลักสำคัญในการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (new public management) ที่มีการปฏิรูประบบการเงิน ระบบงบประมาณของประเทศที่ให้ความสำคัญต่อความสำเร็จของผลงานในเชิงประสิทธิผลต่อค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องปรับวัฒนธรรมในระบบงบประมาณแบบแสดงรายการ (line item) มาเป็นการจัดสรรงบประมาณที่ให้ความสำคัญตามเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ของแผนงาน รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการชี้วัดหรือการวัดผลที่เกิดจากการทำงาน ประสิทธิภาพ และ/หรือประสิทธิผล (วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์, 2551, หน้า 12-13) ดังนั้นตัวชี้วัดในด้านการบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จึงเป็นสิ่งสะท้อนการบริหารงบประมาณดังกล่าว

ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(collaboration/participation)

มีองค์ประกอบหลัก คือ การมีส่วนร่วมกับองค์กรภาคีเครือข่าย (ดูตาราง 27)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์การและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration/participation) รอบที่ 3

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ		
				Mdn.	ระดับ ความเห็น	ระดับ ความ สอดคล้อง
ด้านการสร้างความร่วมมือ						
องค์การสมรรถนะสูง	กระบวนการ	1	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในและนอกระบบสุขภาพรวมถึงภาคประชาชนมีส่วนร่วมทั้งในระดับการกำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์และการดำเนินงาน (ผ่านตัวแทน เช่น คณะกรรมการต่าง ๆ)	4.00	มาก	1.00 สูง
องค์การสมรรถนะสูง	ผลผลิต	2	สัดส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเข้ามาบทบาทในการบริหารจัดการและบริการ	4.00	มาก	1.00 สูง
องค์การสมรรถนะสูงและ องค์การสุขภาพดี	ผลผลิต	3	จำนวนข้อเสนอของภาคประชาชนที่ได้รับการนำไปพัฒนาปรับปรุงระบบบริการสุขภาพ	4.00	มาก	1.00 สูง

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนตัวชี้วัดตามวิธีการเดลฟาย รอบที่ 3 ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 3 ตัว พบว่า ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 3 ตัว คือ (1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในและนอกระบบสุขภาพ รวมถึงภาคประชาชนมีส่วนร่วมทั้งในระดับการกำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์และการดำเนินงาน (ผ่านตัวแทน เช่น คณะกรรมการต่าง ๆ) (2) สัดส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเข้ามามีบทบาทในการบริหารและจัดบริการ และ (3) จำนวนข้อเสนอของภาคประชาชนที่ได้รับการนำไปพัฒนาปรับปรุงระบบบริการสุขภาพ ตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัวเป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเพิ่มเติมว่าในการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration/participation) เป็นสิ่งที่ควรส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมมีบทบาทมาก ๆ รวมถึงการดึงภาคส่วนภาคีเครือข่ายต่างๆ มามีบทบาทในการร่วมในการจัดการระบบสุขภาพ สอดคล้องกับลักษณะการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นให้มี การเลือกและสร้างเครือข่ายเป็นพันธมิตรกับองค์กรภาครัฐอื่น ๆ ภาคเอกชนและภาคประชาชนอย่างประสานสัมพันธ์ เพื่อเป้าหมายการพัฒนาและความเจริญของประเทศร่วมกัน และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบเชิงโครงสร้างในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อันหมายถึง สถาบันและองค์กรที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับระบบสุขภาพ ซึ่งประกอบด้วย คณะรัฐมนตรี รัฐบาล กรมบัญชีกลาง สำนักงานประมาณ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) กระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลรัฐและเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคประชาสังคม สถาบันวิจัยระบบสุขภาพ องค์กรวิชาชีพต่าง ๆ ซึ่งองค์ประกอบเชิงโครงสร้างเหล่านี้ เป็นส่วนสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดยุทธศาสตร์ในการซื้อบริการสุขภาพของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ดังนั้นการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียข้างต้น จึงต้องมีการดำเนินอย่างเป็นระบบ โดยใช้ทั้งศาสตร์และศิลปะในการติดต่อประสานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ระบบและประเทศชาติโดยไม่มี ความขัดแย้งใด ๆ ตามมา

ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (*innovative and learning*) ประกอบด้วย

องค์ประกอบย่อย 3 ด้าน คือ ด้านการคิดค้นวิธีการทำงาน ด้านวิธีการหรือรูปแบบหรือข้อเสนอในการแก้ไขปัญหา และ ด้านการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่ (ดูตาราง 28)

ตาราง 28

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้รอบที่ 3

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ชื่อที่ ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ					
			Mdn.	ระดับ ความเห็น	IR	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ	
การคิดค้นวิธีทำงาน								
องค์การแห่งนวัตกรรม	ผลลัพธ์	1	จำนวนผลงานที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ของบุคลากร โดยอาศัยเครื่องมือคุณภาพที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.00	มาก	1.00	สูง	
วิธีการหรือรูปแบบหรือข้อเสนอในการแก้ไขปัญหา	ผลลัพธ์	2	ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ไขได้	4.00	มาก	1.75	ปานกลาง	ดีดทั้ง
การสร้างผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่	ผลลัพธ์	3	จำนวนผลผลิตของงาน/โครงการที่เกิดจากนวัตกรรมใหม่	3.5	มาก	1.00	สูง	

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดตามวิธีการเดลฟาย รอบที่ 3 ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovative and learning) ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 3 ด้าน คือ ด้านการคิดค้นวิธีการทำงาน ด้านวิธีการหรือรูปแบบหรือข้อเสนอในการแก้ไขปัญหาและด้านสร้างผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่ ดังนี้

ด้านการคิดค้นวิธีการทำงาน ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดจำนวน 1 ตัว พบว่า ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 1 ตัว คือ จำนวนผลงานที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ของบุคลากร โดยอาศัยเครื่องมือคุณภาพที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น QCC, IQA, R2R เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ด้านวิธีการหรือรูปแบบหรือข้อเสนอในการแก้ไขปัญหา ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 1 ตัว พบว่า ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับปานกลาง (IR = 1.75) คือ ปัญหาและอุปสรรคที่สามารถแก้ไขได้ เป็นตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ด้านสร้างผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 1 ตัว พบว่า ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 3.50) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 1 ตัว คือ จำนวนผลผลิตของงาน/โครงการที่เกิดจากนวัตกรรมใหม่ เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านการคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

องค์ประกอบการวัดทั้งด้านการคิดค้นวิธีการทำงาน ด้านวิธีการหรือรูปแบบหรือข้อเสนอในการแก้ไขปัญหา และด้านสร้างผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่ เป็นมิติของการวัดองค์การแห่งนวัตกรรม (innovation organization) ซึ่งเป็นการบริหารเพื่อความคิดสร้างสรรค์ (creative thinking) เป็นการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์การ ผู้บริหารที่จะพัฒนาองค์การให้มีลักษณะการเป็นองค์การแห่งนวัตกรรม ต้องมีความรู้ความเข้าใจคุณลักษณะขององค์การแห่งนวัตกรรม และเกิดจากความร่วมมือของบุคลากรทุกระดับ ดังนั้นจึงควรต้องพิจารณาตั้งแต่ การกำหนดทิศทางวัตถุประสงค์ เป้าหมายและกลยุทธ์ที่ชัดเจนที่สามารถพัฒนาให้องค์การมุ่งสู่การเป็น

องค์กรแห่งนวัตกรรม ผู้บริหารสร้างวัฒนธรรมภายในองค์กรด้วยการตั้งเห็นคุณค่าของนวัตกรรม ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อกระบวนการแห่งการสร้างสรรค์ และสุดท้ายผู้บริหารต้องสร้างให้องค์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) อย่างแท้จริง รวมถึงต้องมีการแลกเปลี่ยนคิดต่อกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรก็จะทำให้เกิดเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมอย่างสมบูรณ์

ด้านผลลัพธ์ (outcomes)

ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 4 ด้าน คือ การยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อภาพลักษณ์องค์กรและผลกระทบที่เกิดขึ้น ความคุ้มค่าทางสังคมของการบริหารเงินกองทุนประสิทธิภาพการบริหารกองทุน และ ประสิทธิภาพการบริหารกองทุน (ดูตาราง 29)

ตาราง 29

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์ รอบที่ 3

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ				
				Mdn.	ระดับ ความเห็น	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ	
การยอมรับจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อสภาพลักษณะองค์การและผลกระทบที่เกิดขึ้น								
องค์การสมรรถนะสูงและ องค์การสุขภาพดี	ผลลัพธ์	1	ร้อยละของประชากรที่ระบุน่าองค์การมีการดำเนินงานที่ สอดคล้องกับความคาดหวังของสาธารณะ	4.00	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูงและ องค์การสุขภาพดี	ผลลัพธ์	2	ประชาชนได้รับการตอบสนองความคาดหวังจากการรับ บริการสุขภาพ (responsiveness)	4.00	มาก	1.75	ปานกลาง	ตัดทิ้ง
ความคุ้มค่าทางสังคมของการบริหารกองทุน	ผลลัพธ์	3	การลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพด้านครัวเรือน	5.00	มากที่สุด	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	4	อัตราการใช้สิทธิของผู้มีสิทธิ (compliance rate)	4.00	มาก	1.00	สูง	
ประสิทธิภาพการบริหารกองทุน	ผลลัพธ์	5	ร้อยละของมูลค่าความประหยัดที่กองทุนดำเนินการจัดซื้อยา เวชภัณฑ์และวัสดุสิ้นเปลืองคุณภาพที่กำหนด	4.00	มาก	1.5	ปานกลาง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	6	องค์การมีผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับ ปีที่ผ่านมา	4.00	มาก	1.00	สูง	

ตาราง 29 (ต่อ)

ประเภทองค์การใน อนาคต	ประเภท ตัวชี้วัด	ข้อที่	ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์รายชื่อ				
				Mdn.	ระดับ ความเห็น	IR	ระดับ ความ สอดคล้อง	หมายเหตุ
ประสิทธิผลการบริหารกองทุน								
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	7	สัดส่วนของประชาชนที่ได้รับบริการแล้วเห็นว่าตนเองได้รับ บริการที่เป็นธรรม	3.50	มาก	1.00	สูง	
องค์การสมรรถนะสูง	ผลลัพธ์	8	ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายออกไปเทียบกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นใน ระบบสุขภาพ (Cost Effectiveness)	4.00	มาก	1.00	สูง	

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดตามวิธีการเดลฟาย รอบที่ 3 ด้าน-
ผลลัพธ์ (outcome) ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 4 ด้าน คือ การยอมรับต่อภาพลักษณ์
ขององค์การที่เกิดขึ้น ความคุ้มค่าทางสังคมของการบริหารเงินกองทุนและประสิทธิภาพ
การบริหารกองทุนและประสิทธิผลการบริหารกองทุน ดังนี้

การยอมรับต่อภาพลักษณ์ขององค์การที่เกิดขึ้น ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน
พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 2 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00)
ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 1 ตัว คือ ร้อยละของประชากรที่
ระบุว่าการจัดการดำเนินงานที่สอดคล้องกับการคาดหวังของสาธารณะ (ความพึง-
พอใจของประชาชน) เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00)
ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับปานกลาง (IR = 1.75) จำนวน 1 ตัว คือ ประชาชนได้รับ
การตอบสนองความคาดหวังจากการเข้ารับบริการ (responsiveness) เป็นตัวชี้วัดที่ไม่-
ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเพิ่มเติมตัวชี้วัด คือ ร้อยละของประชากรที่ระบุ
ว่าการจัดการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของสาธารณะ ข้อความยังเป็น
นามธรรม ควรระบุให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ซึ่งในประเด็นความคาดหวังจะต้องแจก-
แจงเป็นด้านต่าง ๆ ที่นำไปสู่การวัดได้ต่อไป

ความคุ้มค่าทางสังคมของการบริหารเงินกองทุน ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน
พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 2 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (Mdn. = 5.00)
ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 1 ตัว คือ การลดภาระค่าใช้จ่าย
สุขภาพด้านครัวเรือน เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00)
ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 1 ตัว คือ อัตราการใช้สิทธิของ
ผู้มีสิทธิ (compliance rate) เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

ประสิทธิภาพการบริหารกองทุน ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 2 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก (Mdn. = 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับปานกลางถึงสูง (IR = 1.50 และ 1.00) จำนวน 2 ตัว คือ (1) ร้อยละของมูลค่าความประหยัดที่กองทุนดำเนินการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนด และ (2) องค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ตัวชี้วัดทั้ง 2 ตัวเป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญยังมีความเห็นเพิ่มเติมตัวชี้วัด คือ ร้อยละของมูลค่าความประหยัดที่กองทุนดำเนินการจัดซื้อยาเวชภัณฑ์และวัคซีนตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนด ผู้เชี่ยวชาญเสนอว่าไม่ควรวัดที่ความประหยัด แต่ควรเป็นการวัดที่ผลลัพธ์จากการจ่ายเงินแล้วทำให้สุขภาพดีขึ้น โดยการวัดประสิทธิผลต้นทุน หรือ Cost-effectiveness แทน โดยข้อเสนอในประเด็นนี้สอดคล้องกับรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management) ที่เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์ มีการปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ ซึ่งสำนักงบประมาณได้กำหนดมาตรการขึ้นเพื่อประกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากการที่หน่วยงานภาครัฐจะนำงบประมาณไปใช้อย่างไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ เพราะงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานเป็นระบบที่ต้องการกระจายอำนาจในการจัดการระบบงบประมาณไปสู่หน่วยปฏิบัติ เพื่อให้หน่วยผู้ปฏิบัติงานมีความคล่องตัวในการดำเนินงาน

ประสิทธิผลการบริหารกองทุน ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด จำนวน 2 ตัว พบว่า

ตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมาก มาก (Mdn. = 3.50 และ 4.00) ความคิดเห็นสอดคล้องในระดับสูง (IR = 1.00) จำนวน 2 ตัว คือ (1) สัดส่วนของประชาชนที่ได้รับบริการแล้วเห็นว่าตนเองได้รับบริการที่เป็นธรรมและ (2) ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายออกไปเทียบกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในระบบสุขภาพ (cost-effectiveness) ตัวชี้วัดทั้ง 2 ตัว เป็นตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย

สรุปผลการวิเคราะห์แบบตรวจสอบตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรซื้อบริการสุขภาพ เพื่อหาความเหมาะสมของตัวชี้วัด โดยวิธีการเดลฟาย (Delphi

Technique) รอบที่ 3 พบว่า จำนวนตัวชี้วัดที่ได้รับการคัดเลือกโดยผ่านเกณฑ์วิเคราะห์ โดยการวัดค่ากลาง (median) ระดับตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และโดยการวัดการกระจาย Interquartile Range ระดับตั้งแต่ 1.5 ลงมา เป็นจำนวน 65 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดที่ไม่ผ่าน-ผลการวิเคราะห์ จำนวน 5 ตัวชี้วัด ซึ่งในความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 นี้ แตกต่างจากรอบที่ 2 เพียงเล็กน้อย ผู้วิจัยจึงสรุปผลจากการสอบถามความเห็น ผู้เชี่ยวชาญไว้เพียงรอบที่ 3 ทั้งนี้ผลสรุปจำนวนตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์ในรอบที่ 3 (ดูตาราง 30 และ ตาราง 31)

ตาราง 30

สรุปจำนวนตัวชี้วัดจำแนกประเภทตัวชี้วัดตามกระบวนการดำเนินงานที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ รอบที่ 3

กรอบการวัด	จำนวนตัวชี้วัด				
	ปัจจัย นำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	ผลลัพธ์	รวม
ด้านการบริหารจัดการ (management perspective)	13	4	4	1	22
ด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์กร (service provision)	0	14	11	6	31
ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration/participation)	0	1	2	0	3
ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovation and learning)	0	0	3	4	7
ด้านผลลัพธ์ (outcome)	0	0	3	4	7
รวม	13	19	21	12	65
	20	29	32	18	100

ตาราง 31

สรุปการจำแนกตัวชี้วัดตามประเภทองค์การที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ รอบที่ 3

กรอบการวัด	จำนวนตัวชี้วัด					รวม
	องค์การ สมรรถ นะสูง	องค์การ สุขภาพ ดี	องค์การ แห่ง นวัต กรรม	องค์การ สมรรถนะ สูง และ องค์การ สุขภาพดี	องค์การ สมรรถนะ สูงและ องค์การ แห่ง นวัตกรรม	
ด้านการบริหารจัดการ (management perspective)	13	2	2	2	3	22
ด้านการให้บริการตามภารกิจ ขององค์การ (service provision)	31	0	0	0	0	31
ด้านการสร้างความร่วมมือ ระหว่างองค์การและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (collaboration/participation)	2	0	0	1	0	3
ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovation and learning)	0	0	2	0	0	2
ด้านผลลัพธ์ (outcome)	6	0	0	1	0	7
รวม	51	2	4	4	3	65
	80	3	6	6	5	100

จากตาราง 30 และ 31 ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่มาจากคัดเลือกตัวชี้วัดตามวิธีการเดลฟาย รอบที่ 3 จำแนกประเภทตัวชี้วัดตามกระบวนการดำเนินงานและจำแนกตามประเภทขององค์การ ดังนี้

มุมมองด้านการบริหาร (management perspective) พบตัวชี้วัดจำนวนทั้งสิ้น 22 ตัว มีความเหมาะสมในการนำไปใช้วัดความสำเร็จขององค์การซื่อบริการสุขภาพ โดยเป็นตัวชี้วัดนำเข้าสูงสุด 13 ตัว คิดเป็นร้อยละ 59 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านกระบวนการ และตัวชี้วัดด้านผลผลิต ที่มีจำนวนตัวชี้วัดเท่ากันอย่างละ 4 ตัว และ

ตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์จำนวน 1 ตัว คิดเป็นร้อยละ 18 18 และ 5 ของตัวชี้วัดทั้งหมด ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตัวชี้วัดตามประเภทขององค์การ พบว่า เป็นตัวชี้วัดขององค์การ สมรรถนะสูง มีจำนวนสูงสุด 13 ตัว คิดเป็นร้อยละ 59 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและองค์การนวัตกรรม จำนวน 3 ตัว คิดเป็น ร้อยละ 14 ของตัวชี้วัดทั้งหมด และลำดับสุดท้ายเป็นตัวชี้วัดองค์การสุขภาพดี องค์การ แห่งนวัตกรรมและตัวชี้วัดที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและองค์การสุขภาพดี จำนวน อย่างละ 2 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 9 ของตัวชี้วัดทั้งหมด

ด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์การ (service provision) พบตัวชี้วัดจำนวน ทั้งหมด 31 ตัว ที่มีความเหมาะสมในการนำไปใช้วัดความสำเร็จขององค์การซื้อบริการ- สุขภาพ โดยเป็นตัวชี้วัดด้านกระบวนการสูงสุด จำนวน 14 ตัว คิดเป็นร้อยละ 45 ของ ตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านผลผลิต จำนวน 11 ตัว ตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์ จำนวน 6 ตัว คิดเป็นร้อยละ 36 และ 19 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตัวชี้วัดตามประเภทขององค์การ พบว่า เป็นตัวชี้วัดขององค์การ สมรรถนะสูง ทั้งหมดจำนวน 22 ตัว คิดเป็นร้อยละ 100 ของตัวชี้วัดทั้งหมด

ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์การและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration/participation) พบตัวชี้วัดจำนวนทั้งสิ้น 3 ตัว ที่มีความเหมาะสมใน การนำไปใช้วัดความสำเร็จขององค์การซื้อบริการสุขภาพ โดยเป็นตัวชี้วัดด้านผลผลิต จำนวน 2 ตัว คิดเป็นร้อยละ 67 และตัวชี้วัดกระบวนการ 1 ตัวคิดเป็นร้อยละ 33

เมื่อจำแนกตัวชี้วัดตามประเภทขององค์การ พบว่า เป็นตัวชี้วัดขององค์การ สมรรถนะสูง มีจำนวนสูงสุด 2 ตัว คิดเป็นร้อยละ 67 ของตัวชี้วัดทั้งหมด และ เป็นตัวชี้วัดที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและองค์การสุขภาพดี จำนวน 1 ตัว คิดเป็น ร้อยละ 33

ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovative and learning) พบตัวชี้วัดจำนวนทั้งสิ้น 2 ตัวที่มีความเหมาะสม โดยเป็นตัวชี้วัดด้านผลผลิต จำนวน 1 ตัว คิดเป็นร้อยละ 50 ของ ตัวชี้วัดทั้งหมด และเป็นตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์ จำนวน 1 ตัว คิดเป็นร้อยละ 50 ของตัวชี้วัด ทั้งหมด

เมื่อจำแนกตัวชี้วัดตามประเภทขององค์การ พบว่า เป็นตัวชี้วัดขององค์การแห่งนวัตกรรม มีจำนวน 2 ตัว คิดเป็นร้อยละ 100 ของตัวชี้วัดทั้งหมด

ด้านผลลัพธ์ (outcomes) พบตัวชี้วัดจำนวนทั้งสิ้น 7 ตัวที่มีความเหมาะสม โดยเป็นตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์ จำนวน 4 ตัว คิดเป็นร้อยละ 57 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านผลผลิต จำนวน 3 ตัว คิดเป็นร้อยละ 43 ของตัวชี้วัดทั้งหมด

เมื่อจำแนกตัวชี้วัดตามประเภทขององค์การ พบว่า เป็นตัวชี้วัดขององค์การสมรรถนะสูง มีจำนวนสูงสุด 6 ตัว คิดเป็นร้อยละ 86 ของตัวชี้วัดทั้งหมด และเป็นตัวชี้วัดที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและองค์การสุขภาพดี จำนวน 1 ตัว คิดเป็นร้อยละ 14

สรุปผลจากการสังเคราะห์ตัวชี้วัดตาราง 29 จำแนกประเภทตัวชี้วัดตามกระบวนการดำเนินงาน จำนวน 65 ตัว พบว่า ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดผลผลิต ซึ่งรวมตัวชี้วัดด้านผลผลิตและผลลัพธ์ มากสูงสุดจำนวน 34 ตัว คิดเป็นร้อยละ 60 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านกระบวนการ (process's indicator) จำนวน 19 ตัว คิดเป็นร้อยละ 29 ของตัวชี้วัดทั้งหมด และลำดับสุดท้าย คือ ตัวชี้วัดด้านปัจจัยนำเข้า (input's indicator) จำนวน 12 ตัวชี้วัด คิดเป็นเป็นร้อยละของตัวชี้วัดทั้งหมด

ทั้งนี้มิติการวัดด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์การ (service provision) เป็นตัวชี้วัดที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญตามวิธีการเคลฟาย รอบที่ 3 สูงสุดจำนวน 31 ตัว คิดเป็นร้อยละ 48 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านการบริหารจัดการ (management perspective) ตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์ (outcome) ตัวชี้วัดด้านการสร้างความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ จำนวน 22, 7, 3 และ 2 ตัว คิดเป็นร้อยละ 34, 11, 5 และ 3 ตามลำดับ

สรุปผลจากการสังเคราะห์ตัวชี้วัดตาราง 30 จำแนกประเภทตัวชี้วัดตามประเภทองค์การ 65 ตัว พบว่า ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดในองค์การสมรรถนะสูง มากสูงสุดจำนวน 52 ตัว คิดเป็นร้อยละ 80.30 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดองค์การแห่งนวัตกรรม ซึ่งมีจำนวนเท่ากับ ตัวชี้วัดที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและองค์การสุขภาพดี จำนวนประเภทละ 4 ตัวชี้วัด คิดเป็นเป็นร้อยละ 6.06 ของตัวชี้วัด

ทั้งหมด ตัวชี้วัดที่เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและองค์การแห่งนวัตกรรม จำนวน 3 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 4.55 ของตัวชี้วัด และลำดับสุดท้าย คือ ตัวชี้วัดองค์การสุขภาพดี จำนวน 2 ตัว คิดเป็นร้อยละ 3.03 ของตัวชี้วัดทั้งหมด

ผลที่ได้จากวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกในตาราง 25 และ 29 พบว่า ยังมีตัวชี้วัดอีก 2 ตัวที่เป็นพันธกิจขององค์การ ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมาย และรวมถึงตัวชี้วัดที่เป็นการส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลและรับผิดชอบต่อสังคม แต่ไม่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ในรอบที่ 2 ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาแล้วมีความจำเป็นต้องนำไปสอบถามการยอมรับจากผู้ชี้วัดตัวชี้วัด ในรอบที่ 4 ซึ่งประกอบด้วย

1. ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการความเสี่ยงและการสรุปรายงานครบถ้วนตามคู่มือบริหารความเสี่ยง ซึ่งในประเด็นนี้มีผู้เชี่ยวชาญแสดงความเห็นเนื่องจาก สปสช. เป็นองค์การที่มีการบริหารงบประมาณสูงมาก การบริหารความเสี่ยงจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ซึ่งเป็นการวัดธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมในการบริหารเงินกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

2. ประชาชนได้รับการตอบสนองความคาดหวังจากการรับบริการสุขภาพ (responsiveness) เนื่องจากเป็นเป้าหมายของระบบสุขภาพที่องค์การทางด้านสุขภาพจะต้องดำเนินการเพื่อให้ได้ตามที่ประชาชนคาดหวัง ทั้งในเรื่องของชุดสิทธิประโยชน์และการได้รับบริการทางด้านสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐาน

ดังนั้นจึงมีตัวชี้วัด จำนวน 67 ตัวที่มีการนำไปสอบถามการยอมรับจากผู้ชี้วัดตัวชี้วัด ต่อไป

ตอนที่ 4 การตรวจสอบความเหมาะสมของตัวชี้วัดในการนำไปใช้

การตรวจสอบความเหมาะสมของตัวชี้วัดในการนำไปใช้ขององค์การซื้อบริการสุขภาพ ผู้วิจัยได้นำตัวชี้วัดที่ได้จากการตรวจสอบและคัดเลือกตามวิธีการเดลฟาย (Delphi Technique) มาสร้างเป็นตรวจสอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตามวิธีการของ Likert (Likert's, 1932, pp. 51-56) และนำแบบตรวจสอบไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติโดยมี

ตำแหน่งตั้งแต่ผู้ช่วยผู้อำนวยการขึ้นไป ถึงระดับผู้บริหารสูงสุด จำนวน 45 คน
 ทำการตรวจสอบความเหมาะสมของตัวชี้วัดได้วิเคราะห์ทางสถิติใช้ ค่าเฉลี่ย และ
 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) โดยค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ระดับ 3.5 ขึ้นไป
 คัดเลือกตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานมาเป็นตัวชี้วัดในการวัดความสำเร็จในการดำเนินงาน
 ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยมีผลการวิเคราะห์แสดงได้ (ดังแสดง
 ตาราง 31 ถึงตาราง 35)

มุมมองด้านการบริหาร (management perspective)

ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 8 ด้าน คือ ด้านการนำองค์การ ด้านการวางแผน
 กลยุทธ์ การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
 ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัด โครงสร้างพื้นฐาน
 และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ
 (ดูตาราง 32)

ตาราง 32

สรุปผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวชี้วัดในการนำไปใช้มุมมองด้านการบริหาร
 (management perspective)

ข้อที่	ตัวชี้วัด	การยอมรับตัวชี้วัด		ระดับความ เหมาะสม
		ค่าเฉลี่ย	SD	
ด้านการนำองค์การ				
1	ผู้บริหารองค์การ ได้มีการสื่อสารและทำความเข้าใจเรื่องแผน รวมแก่ทุกคนที่รับผิดชอบ (ความสำนึกรับผิดชอบ)	4.22	0.82	มาก
2	ร้อยละของผู้บริหารระดับผู้อำนวยการสำนัก/ผู้จัดการกองทุน ขึ้นไป ที่มีการผลักดัน การสร้างองค์ความรู้ (KM) ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ	3.76	0.86	มาก
3	ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทในการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงสิ่ง ต่าง ๆ (การดำเนินงาน มาตรฐาน การปฏิบัติงาน คุณภาพของ การบริการ) ในหน่วยงาน (หลักความคุ้มค่า)	3.98	0.89	มาก

ตาราง 32 (ต่อ)

ข้อที่	ตัวชี้วัด	การยอมรับตัวชี้วัด		ระดับความเหมาะสม
ด้านการวางแผนกลยุทธ์				
4	ความเข้าใจใน วิสัยทัศน์ และ เป้าประสงค์ขององค์กร/ หน่วยงานที่ตรงกันของผู้ปฏิบัติงาน	3.73	0.89	มาก
5	ความชัดเจนของกระบวนการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ	3.76	0.93	มาก
6	การนำผลที่ได้จากการประเมินผลองค์กรมาประกอบการ วางแผนกลยุทธ์	3.76	0.98	มาก
7	ความชัดเจนของกลยุทธ์ในการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่ง นวัตกรรม	3.44	0.84	ปานกลาง
ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้				
8	ระดับความสำเร็จของการใช้การจัดการความรู้เพื่อสร้าง ผลิตภัณฑ์ใหม่	3.62	0.91	มาก
ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล				
9	การพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรที่ สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	4.02	0.94	มาก
10	การมอบหมายงานที่ตรงตามระดับตำแหน่งงาน	3.89	0.88	มาก
11	ความชัดเจนของการสร้างเส้นทางความก้าวหน้า (career path) ให้กับบุคลากร	3.60	1.12	มาก
12	ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารที่พนักงานสามารถ แสดงความคิดเห็น ได้อย่างเปิดเผย	3.93	0.96	มาก
13	ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กรสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ ผ่านมา	3.53	0.94	มาก
ด้าน โครงสร้างองค์กร				
14	การออกแบบโครงสร้างองค์กรที่สอดคล้องกับเป้าหมายหรือ พันธกิจ	4.07	0.96	มาก
ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ				
15	การมีระเบียบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	4.04	0.85	มาก
16	ความชัดเจนของขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	3.91	0.76	มาก

ตาราง 32 (ต่อ)

ข้อที่	ตัวชี้วัด	การยอมรับตัวชี้วัด		ระดับความเหมาะสม
		ค่าเฉลี่ย	SD	
ด้านการจัดโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก				
17	การมีระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการในการบริหารระบบบริหารงานประกัน	4.36	0.71	มาก
18	ความเพียงพอของเครื่องมือวัสดุสำนักงาน	4.42	0.75	มาก
19	สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.13	0.76	มาก
20	บรรยากาศและสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรแห่งนวัตกรรม	3.78	0.77	มาก
ด้านธรรมาภิบาลและการรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร				
21	ระดับการพัฒนาการบริหารจัดการความเสี่ยงและการสรุปรายงานครบถ้วนตามคู่มือการบริหารความเสี่ยง	3.73	0.75	มาก
22	ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบภายใน	3.91	0.73	มาก
23	ระดับความสำเร็จของการควบคุมภายใน	3.89	0.75	มาก

จากตาราง 32 ผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีความเห็นเรื่องความเหมาะสมของตัวชี้วัดในการนำไปใช้มุมมองด้านการบริหาร (management perspective) ทั้งหมดจำนวน 23 ตัว อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.42 คือ ตัวชี้วัดความเพียงพอของเครื่องมือวัสดุสำนักงาน ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.50 และความชัดเจนของกลยุทธ์ในการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) อยู่ระหว่าง 0.71-1.12

ด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์กร (service provision)

ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน คือ (1) การบริหารกองทุน ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย คือ การจัดสรรเงิน การจ่ายเงิน การบริหารคู่สัญญา (2) การสร้างมาตรฐานและการเข้าถึงบริการสุขภาพ และ (3) การคุ้มครองสิทธิ (ดูตาราง 33)

ตาราง 33

สรุปผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวชี้วัดในการนำไปใช้ด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์การ (service provision)

ข้อที่	ตัวชี้วัด	การยอมรับตัวชี้วัด		ระดับความเหมาะสม
		ค่าเฉลี่ย	SD	
การบริหารกองทุน				
	การจัดสรรเงิน (allocatoion)			
1	การจัดสรรเงินให้หน่วยบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.11	0.83	มาก
2	มีระบบข้อมูลการจัดสรรงบประมาณจ่ายรายหัวให้หน่วยบริการที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน	4.11	0.68	มาก
3	มีวิธีการและขั้นตอนการจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบ (หลักความคุ้มค่า)	4.02	0.84	มาก
4	ความเป็นธรรมจากการกระจายงบประมาณด้านสุขภาพต่อพื้นที่ ที่สอดคล้องกับประชากรและความเจ็บป่วย	4.13	0.79	มาก
	การจ่ายเงิน (payment)			
5	ร้อยละการเบิกจ่ายเงินให้หน่วยบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.05	0.86	มาก
6	ความถูกต้องของเอกสารการเบิกจ่ายเงินกองทุน	4.07	0.72	มาก
7	มีระบบการตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	4.29	0.76	มาก
8	มีระบบการตรวจสอบเวชระเบียนหลังการเบิกจ่ายเงิน (post-audit) เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	4.16	0.77	มาก
9	วิธีการจ่ายเงินให้หน่วยบริการ/สถานบริการ มีความเหมาะสมเพียงพอในการให้บริการที่สอดคล้องกับต้นทุน	4.02	0.75	มาก
10	หน่วยบริการมีความพึงพอใจอัตราค่าใช้จ่ายที่ได้รับจากการให้บริการผู้มีสิทธิ	3.51	0.82	มาก
	การบริหารคู่สัญญา			
11	ความชัดเจนของหลักเกณฑ์การซื้อบริการสุขภาพ	3.93	0.81	มาก

ตาราง 33 (ต่อ)

ข้อที่	ตัวชี้วัด	การยอมรับตัวชี้วัด		ระดับความเหมาะสม
		ค่าเฉลี่ย	SD	
12	กระบวนการพิจารณาสัญญาซื้อบริการสุขภาพด้วยความโปร่งใส	4.27	0.81	มาก
13	ร้อยละโครงการที่คู่สัญญา (หน่วยบริการหรือ อปท. หรือองค์กรวิชาชีพ) ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด(ประสิทธิภาพที่ได้จากการจัดสรรเงินตามสัญญา)	3.89	0.78	มาก
14	จำนวนประชาชนผู้มีสิทธิ สามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน (ประสิทธิภาพที่ได้จากการจัดสรรเงินตามสัญญา)	4.07	0.84	มาก
15	จำนวนโครงการที่ได้รับการดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ (ประสิทธิภาพที่ได้จากการจัดสรรเงินตามสัญญา)	3.87	0.76	มาก
การสร้างมาตรฐานและการเข้าถึง				
16	ร้อยละหน่วยบริการ ในระบบหลักประกันสุขภาพที่ได้รับการรับรองคุณภาพทุกชั้นตามมาตรฐาน HA	3.89	0.68	มาก
17	จำนวนโรคที่ได้รับการพัฒนามาตรฐานการให้บริการตามแนวเวชปฏิบัติ (clinical practice guideline) ที่สอดคล้องกับการจ่ายเงินให้ผู้ให้บริการ	3.93	0.72	มาก
18	จำนวนผู้ป่วยที่สามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็น(เช่น ยารักษาแพงเทค โนโลยีทางการแพทย์)	4.27	0.72	มาก
19	อัตราการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพและการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการของหน่วยบริการเพิ่มขึ้น	4.04	0.77	มาก
20	มีการจัดการ โรคที่เข้าถึงยาก เช่น โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคหลอดเลือดสมอง มะเร็ง	4.38	0.72	มาก
21	ระดับการพัฒนาหน่วยบริการ ให้มีมาตรฐานตามเกณฑ์ทั้งบริการปฐมภูมิ ทุติยภูมิและตติยภูมิ	4.09	0.76	มาก
22	ความครอบคลุมของหน่วยบริการปฐมภูมิที่ได้มาตรฐานในระดับพื้นที่	3.96	0.71	มาก
23	ความครอบคลุมของหน่วยบริการตติยภูมิที่ได้มาตรฐานในระดับพื้นที่	4.00	0.74	มาก

ตาราง 33 (ต่อ)

ข้อที่	ตัวชี้วัด	การยอมรับตัวชี้วัด		ระดับความ เหมาะสม
		ค่าเฉลี่ย	SD	
การคุ้มครองสิทธิ				
24	ร้อยละการส่งต่อผู้ป่วยเพื่อรับบริการต่อเนื่องเหมาะสม จาก หน่วยบริการปฐมภูมิ ทติยภูมิและตติยภูมิ	3.73	0.91	มาก
25	ร้อยละความครอบคลุมของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย	4.62	0.68	มากที่สุด
26	ร้อยละของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ	4.29	0.63	มาก
27	ร้อยละของความถูกต้องในการลงทะเบียนประชาชน	4.31	0.67	มาก
28	ร้อยละของหน่วยบริการที่มีแผนงาน/โครงการ ในการ ปรับปรุงแก้ไข เรื่องร้องเรียน	3.91	0.67	มาก
29	จำนวนศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนที่ ได้รับการพัฒนาศักยภาพและเสนอขอขึ้นทะเบียนเป็นหน่วย รับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน ตามมาตรา 50(5)	3.58	0.97	มาก
30	ความเป็นธรรมจากการพิจารณาสอบสวน กรณีที่ได้รับการ เสียหายจากการได้รับการบริการ	4.09	0.90	มาก
31	สัดส่วนของประชากรที่มีความมั่นใจว่าได้รับการคุ้มครอง เมื่อเกิดปัญหาจากการบริโภคด้านสุขภาพ	3.93	1.03	มาก

จากตาราง 33 ผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีความเห็นเรื่อง
ความเหมาะสมของตัวชี้วัดในการนำไปใช้ ด้านการให้บริการตามภารกิจของค้การ
(service provision) ทั้งหมดจำนวน 31 ตัว อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ตัว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) 0.68 ตัวชี้วัด จำนวน 30 ตัว ผู้บริหาร
สำนักงานหลักประกันสุขภาพยอมรับในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.38 คือ
มีการจัดการโรคที่เข้าถึงยาก เช่น โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคหลอดเลือดสมอง
โรคมะเร็ง ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.51 และหน่วยบริการมีความพึงพอใจอัตราค่าใช้จ่ายที่
ได้รับจากการให้บริการผู้มีสิทธิ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) อยู่
ระหว่าง 0.68-0.91

ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration /participation)

การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวชี้วัดในการนำไปใช้ ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration/participation) (ดูตาราง 34)

ตาราง 34

สรุปผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวชี้วัดในการนำไปใช้ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration/participation)

ข้อที่	ตัวชี้วัด	การยอมรับตัวชี้วัด		ระดับความเหมาะสม
		ค่าเฉลี่ย	SD	
การสร้างความร่วมมือ				
1	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในและนอกระบบสุขภาพรวมถึงภาคประชาชนมีส่วนร่วมทั้งในระดับ การกำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์และ การดำเนินงาน (ผ่านตัวแทน เช่น คณะกรรมการต่าง ๆ)	4.00	0.98	มาก
2	สัดส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเข้ามามีบทบาทในการบริหารและบริการ	3.57	1.01	มาก
3	จำนวนข้อเสนอของภาคประชาชนที่ได้รับการนำไปพัฒนาปรับปรุงระบบบริการสุขภาพ	3.91	0.97	มาก

จากตาราง 34 ผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีความเห็นเรื่องความเหมาะสมของตัวชี้วัดในการนำไปใช้ ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration/participation) ทั้งหมดจำนวน 3 ตัว อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.00 คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในและนอกระบบสุขภาพ รวมถึงภาคประชาชนมีส่วนร่วมทั้งในระดับการกำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์และการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.57 คือ สัดส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเข้ามามีบทบาทในการบริหารและบริการ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) อยู่ระหว่าง 0.97-1.01

ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovative and learning)

ประกอบด้วยนวัตกรรม ด้านวิธีการหรือรูปแบบหรือข้อเสนอในการแก้ไขปัญหา และการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ (ดูตาราง 35)

ตาราง 35

สรุปผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวชี้วัดในการนำไปใช้ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovation and learning)

ข้อที่	ตัวชี้วัด	การยอมรับตัวชี้วัด		ระดับความเหมาะสม
		ค่าเฉลี่ย	SD	
1	ด้านการคิดค้นวิธีการทำงานจำนวนผลงานที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ของบุคลากร โดยอาศัยเครื่องมือคุณภาพ เช่น QCC IQA หรือ R 2 R	3.73	0.91	มาก
2	การสร้างผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่จำนวนผลผลิตของงาน/โครงการที่เกิดจากนวัตกรรมใหม่	3.60	0.78	มาก

จากตาราง 35 ผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีความเห็นเรื่องความเหมาะสมของตัวชี้วัดในการนำไปใช้ ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovative and learning) ทั้งหมดจำนวน 2 ตัว อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.73 คือ จำนวนผลงานที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ของบุคลากร โดยอาศัยเครื่องมือคุณภาพ เช่น QCC IQA หรือ R 2 R ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) 0.91 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.60 คือ จำนวนผลผลิตของงาน/โครงการที่เกิดจากนวัตกรรมใหม่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) 0.78

ด้านผลลัพธ์ (outcomes)

ประกอบด้วย ด้านการยอมรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือภาพลักษณ์องค์กรต่อ

ผลกระทบที่เกิดขึ้น ประสิทธิภาพการบริหารกองทุน และประสิทธิผลการบริหาร
กองทุน (ดูตาราง 36)

ตาราง 36

สรุปผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวชี้วัดในการนำไปใช้ด้านผลลัพธ์ (outcomes)

ข้อที่	ตัวชี้วัด	การยอมรับตัวชี้วัด		ระดับ ความ เหมาะสม
		ค่าเฉลี่ย	SD	
การยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือภาพลักษณ์องค์กรต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น				
1	ร้อยละของประชากรที่ระบุว่าองค์กรมีการดำเนินงาน ที่สอดคล้องกับความคาดหวังของสาธารณะ	3.87	0.99	มาก
2	ประชาชนได้รับการตอบสนองความคาดหวังจาก การรับบริการสุขภาพ (responsiveness)	3.93	0.94	มาก
3	การลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพด้านครัวเรือน	4.58	0.58	มากที่สุด
4	อัตราการใช้สิทธิของผู้มีสิทธิ (compliance rate)	4.02	0.81	มาก
ประสิทธิภาพในการบริหารกองทุน				
5	ร้อยละของมูลค่าความประหยัดที่กองทุนดำเนินการ จัดซื้อยา เวชภัณฑ์และวัคซีนตามเกณฑ์คุณภาพที่ กำหนด	4.22	0.79	มาก
6	องค์กรมีผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเมื่อ เทียบกับปีที่ผ่านมา	3.93	1.01	มาก
ประสิทธิผลในการบริหารกองทุนการบริหารกองทุน				
7	สัดส่วนของประชาชนที่ได้รับบริการแล้วเห็นว่าตนเอง ได้รับบริการที่เป็นธรรม	4.04	0.80	มาก
8	ความคุ้มค่า (cost-effectiveness) ของการจ่ายเงินเพื่อให้ เกิดการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ	4.13	0.79	มาก

จากตาราง 36 ผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีความเห็น
เรื่องความเหมาะสมในการนำไปใช้ ด้านผลลัพธ์ (outcomes) ทั้งหมด 8 ตัว พบว่า

มีความเหมาะสม ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ตัว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) 0.58 คือ การลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพด้านครัวเรือน ผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ยอมรับตัวชี้วัดในระดับมากที่สุด จำนวน 7 ตัว โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.22 คือ ร้อยละของมูลค่าความประหยัดที่กองทุนดำเนิน การจัดซื้อยา เวชภัณฑ์และวัคซีนตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนด ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.87 คือ ร้อยละของประชากรที่ระบุว่าจะการมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของสาธารณะ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) อยู่ระหว่าง 0.79-1.01

จากการวิจัยในขั้นตอนการตรวจสอบความเหมาะสมของตัวชี้วัดในการนำไปใช้ โดยผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามกระบวนการดำเนินงาน (ดูตาราง 37 และตาราง 38)

ตาราง 37

สรุปความเหมาะสมของตัวชี้วัดในการนำไปใช้ จำแนกตามกระบวนการดำเนินงาน

กรอบการวัด	จำนวนตัวชี้วัด				
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลิตผล	ผลลัพธ์	รวม
มุมมองด้านการบริหาร (management perspective)	14	3	5	1	23
ด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์กร (service provision)	0	14	11	6	31
ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration/participation)	0	1	1	1	3
ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (innovative and learning)	0	0	1	1	2
ด้านผลลัพธ์ (outcome)	0	0	39	5	8
รวม	14	18	21	14	67
	21	27	31	21	100

ตาราง 37 สรุปผลความเหมาะสมของตัวชี้วัดในการนำไปใช้จำแนกตาม

กระบวนการดำเนินงาน จำนวน 67 ตัว พบว่า ผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้พิจารณาตัวชี้วัดด้านผลผลิต ซึ่งรวมตัวชี้วัดผลผลิต และผลลัพธ์ เป็นตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมสูงสุดในการนำไปปฏิบัติ จำนวน 35 ตัว คิดเป็นร้อยละ 52 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านกระบวนการ 18 ตัว ตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้า 14 ตัว คิดเป็นร้อยละ 27 และ 14 ตามลำดับ ทั้งนี้มีมติการวัดด้านการให้บริการตามภารกิจขององค์กร (service provision) เป็นตัวชี้วัดที่ได้รับการพิจารณาถึงความเหมาะสม สูงสุด จำนวน 31 ตัว รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านการบริหารจัดการ (management perspective) ตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์ (outcome) ตัวชี้วัดด้านการสร้างความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดด้านวัฒนธรรมและการเรียนรู้ จำนวน 22, 8, 3 และ 2 ตัว ตามลำดับ

ตาราง 38

สรุปความเหมาะสมของตัวชี้วัดในการนำไปใช้จำแนกตามประเภทขององค์กร

กรอบการวัด	จำนวนตัวชี้วัด					รวม
	องค์กร สมรรถ นะสูง	องค์กร สุขภาพ ดี	องค์กร แห่ง นวัตกรรม	องค์กร สมรรถนะ สูง และ องค์กร สุขภาพดี	องค์กร สมรรถนะ สูงและ องค์กร แห่ง นวัตกรรม	
มุมมองด้านการบริหาร (management perspective)	14	2	2	2	3	23
ด้านการให้บริการตาม ภารกิจขององค์กร (service provision)	31	0	0	0	0	31

ตาราง 38 (ต่อ)

กรอบการวัด	จำนวนตัวชี้วัด					รวม
	องค์การ สมรรถ นะสูง	องค์การ สุขภาพ ดี	องค์การ แห่ง นวัต กรรม	องค์การ สมรรถนะ สูง และ องค์การ สุขภาพดี	องค์การ สมรรถนะ สูงและ องค์การ แห่ง นวัตกรรม	
ด้านการสร้างความร่วมมือ ระหว่างองค์การและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย (collaboration/participation)	2	0	0	1	0	3
ด้านนวัตกรรมและ การเรียนรู้ (innovative and learning)	0	0	2	0	0	2
ด้านผลลัพธ์ (outcome)	6	0	0	2	0	2
รวม	53	2	4	5	3	67
	79	2	6	8	5	100

จากตาราง 38 สรุปผลความเหมาะสมของตัวชี้วัดในการนำไปปฏิบัติจำแนกตาม
กระบวนการดำเนินงาน จำนวน 67 ตัว พบว่า ผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพ-
แห่งชาติ ได้พิจารณาตัวชี้วัดองค์การสมรรถนะสูง มีความเหมาะสมในการนำไปใช้
ปฏิบัติสูงสุดจำนวน 53 ตัว คิดเป็นร้อยละ 79 ของตัวชี้วัดทั้งหมด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดที่
เป็นทั้งองค์การสมรรถนะสูงและองค์การสุขภาพดีจำนวน 5 ตัว ตัวชี้วัดองค์การแห่ง
นวัตกรรมจำนวน 4 ตัว ตัวชี้วัดที่เป็นทั้งขององค์การสมรรถนะสูงและองค์การแห่ง
นวัตกรรมจำนวน 3 ตัว และสุดท้ายตัวชี้วัดองค์การสุขภาพดี จำนวน 2 ตัว คิดเป็นร้อยละ
8, 6, 5 และ 2 ตามลำดับ

นอกจากนี้จากการวิจัยยัง พบว่า ผู้บริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีความเห็นเพิ่มเติมที่มีต่อตัวชี้วัดบางตัว รวมถึงภาพรวมของการวัดองค์การในอนาคต ซึ่งผู้วิจัยสรุปและปรับปรุงตัวชี้วัดใหม่ตามคำแนะนำ ความเห็นในภาพรวมของการวัด องค์การซื้อบริการสุขภาพในอนาคต ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า นอกจากให้พิจารณา บทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินงานที่ปรากฏในพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ- แห่งชาติ พ.ศ. 2545 ที่เป็นความมุ่งมั่นให้องค์การเป็นองค์การที่มีผลงานเป็นเลิศ หรือ องค์การสมรรถนะสูง แล้ว ในการผลักดันให้เป็นองค์การสุขภาพดี และองค์การแห่ง นวัตกรรมเป็นเรื่องของการพัฒนาบุคลากรและการบริหารบุคคลในองค์การ รวมถึง การสร้างความสัมพันธ์ขององค์การกับสังคมชุมชน ดังนั้นตัวชี้วัดขององค์การทั้ง 2 ประเภท จึงน่าจะเป็นตัวที่ส่งเสริมให้ตัวชี้วัดองค์การสมรรถนะสูงบรรลุได้ จึงไม่ควร มองข้ามองค์การทั้ง 2 ประเภทนี้