

## 1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ตัวชี้วัดที่ 4.15 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0 รอบ 5 เดือนหลัง

(ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)

กรมอนามัยโดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้มีการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ขับเคลื่อนการดำเนินงานโดยใช้กลไกคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งโดยอธิบดีกรมอนามัย องค์ประกอบของคณะกรรมการ ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน บุคลากรสาขาวิชาชีพต่างๆ จากหน่วยงานและ Cluster โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารเป็นเลขานุการ ทั้งนี้ ได้มีการทบทวนองค์ประกอบของคณะกรรมการทุกปี เพื่อให้มี องค์ประกอบที่หลากหลายครบทุกสาขาวิชาชีพและเป็นปัจจุบัน และได้สำรวจข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผลวิเคราะห์มีดังนี้

**ตารางที่ 1** ผลวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะของ ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็น ระบบราชการ 4.0

สินค้า/ บริการ ได้แก่ การพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0				
ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	ข้อเสนอแนะ
1. ผู้บริหารกรมอนามัย ได้แก่ อธิบดี รองอธิบดี ผู้ทรงคุณวุฒิ หัวหน้า หน่วยงานในสังกัดกรม อนามัย (กำหนดนโยบาย กำกับ ติดตาม สนับสนุน การดำเนินงาน) 2. บุคลากรในสังกัดกรม อนามัย (ร่วมดำเนินงาน พัฒนาระบบราชการ) 3. คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัย ก้าวสู่ องค์การที่มี สมรรถนะสูงตามแนว ทางการบริหารจัดการ ภาครัฐ (วิเคราะห์/ ออกแบบ/ ขับเคลื่อนการ ดำเนินงาน กำกับ ติดตามและประเมินผล จัดทำเอกสารส่งสมัคร รางวัล PMQA)	- ให้องค์กรมี ระบบงาน/ ผลลัพธ์ที่ สามารถปฏิบัติ ได้จริง มี ขั้นตอนที่ไม่ ยุ่งยาก/ ซับซ้อน และ ไม่เพิ่มภาระ ให้แก่ คนทำงาน - ให้องค์กรมีการ พัฒนาการตาม เกณฑ์ PMQA อย่างต่อเนื่อง เป็นรูปธรรม และได้รับ รางวัลครบทุก หมวด	<b>ความพึงพอใจมากที่สุด</b> ได้แก่ - การมอบประกาศนียบัตร ยกย่อง เชิดชูเกียรติแก่คณะกรรมการฯ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 (มาก) - รองลงมา ได้แก่ 1) การจัดประชุม ชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ ในเกณฑ์ PMQA 2) การจัดประชุม เพื่อร่วมกันจัดทำเอกสารส่งสมัคร รางวัล PMQA และ 3) การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในเกณฑ์ PMQA ผ่าน ช่องทางต่างๆ (หนังสือราชการ เว็บไซต์ ไลน์) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78, 2.77 และ 2.70 ตามลำดับ (อยู่ในระดับมาก) <b>ความพึงพอใจน้อยที่สุด</b> ได้แก่ - การแต่งตั้งคณะกรรมการ PMQA ชุดเดียว ไม่แยกคณะกรรมการ เป็นชุดย่อยรายหมวด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.62 (มาก)	<b>ความผูกพันมากที่สุด</b> - ยินดีในการเข้าร่วม ดำเนินงานกับกลุ่ม พัฒนาระบบบริหาร ในการพัฒนาองค์การ ตามเกณฑ์ PMQA มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19 (มาก) - รองลงมา ได้แก่ 1) แนะนำ เพื่อนร่วมงานในการนำ เกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ ในการพัฒนาหน่วยงาน และ 2) ยินดีเข้าร่วม เป็น คณะกรรมการ PMQA เพื่อดำเนินงาน กับกลุ่มพัฒนาระบบ บริหารในการพัฒนา องค์การตามเกณฑ์ PMQA มี ค่า เฉ ลี่ย เท่ากับ 3.08 และ 2.98 ตามลำดับ (อยู่ในระดับ มาก)	- กรมอนามัยมีการ ดำเนินงานครอบคลุมตาม เกณฑ์ฯ อยู่แล้ว โดย สามารถนำมาเชื่อมโยงให้ เห็นความชัดเจนภายใต้ เกณฑ์ฯ และ คณะกรรมการฯ ที่มา site visit - ควรมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ สร้างการ รับรู้ และความเข้าใจ PMQA ให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากรทุกระดับ อย่างทั่วถึง รวมทั้ง สนับสนุนงบประมาณ/ อุปกรณ์/เทคโนโลยี เพื่อ ขับเคลื่อนการดำเนินงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทของ หน่วยงาน - ควรนำหลักการ PMQA มาใช้ให้เกิดผลในการ

สินค้า/ บริการ ได้แก่ การพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0				
ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	ข้อเสนอแนะ
		<b>ความพึงพอใจภาพรวม</b> - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในภาพรวม เท่ากับ 2.74 (มาก) <b>มีความไม่พึงพอใจ</b> เนื่องจาก - ยังไม่มีความพร้อม ยังไม่มีความรู้ ยังไม่มีความเข้าใจรายละเอียดเกณฑ์ PMQA ที่ชัดเจน - การดำเนินงานการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA มีขั้นตอนเยอะ	<b>ความผูกพันภาพรวม</b> - ค่าเฉลี่ยภาพรวมความผูกพันเท่ากับ 3.08 (มาก)	ทำงานจริงๆ นอกเหนือจากมุ่งหวังรางวัล

ที่มา: กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย (พฤศจิกายน 2566), บทสรุปสำหรับผู้บริหารการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**การกำหนดมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัดและประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  
 ด้วยตัวชี้วัดนี้มีความสอดคล้องกับการสมัครรางวัล ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดไว้ปีละ 1 ครั้ง ดังนั้น รอบ 5 เดือน หลัง จึงยังไม่ถึงรอบสำรวจฯ ใหม่ จากการทบทวนข้อมูลข้างต้น จึงเห็นควรคงมาตรการและประเด็นความรู้เดิมเช่นเดียวกับที่กำหนดไว้ในรอบ 5 เดือนแรก เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัดให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย รายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 2** หลักการ/เหตุผล ความสอดคล้องในการกำหนดมาตรการ/ประเด็นความรู้เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด

มาตรการ/ ประเด็นความรู้	หลักการ/เหตุผลการกำหนดมาตรการ/ประเด็นความรู้	ความสอดคล้อง
<b>มาตรการที่ 1</b> การทบทวนกลไกการดำเนินงาน	เพื่อให้การดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ครอบคลุมทั่วทั้งองค์การ กลไกการดำเนินงานจึงมีความสำคัญที่ต้องประกอบด้วยบุคลากรที่มาจากสหสาขาวิชาและหลากหลายหน่วยงาน	Regulation (การกำกับ ควบคุม)
<b>มาตรการที่ 2</b> การสร้างความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	เนื่องจากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาองค์การ สู่องค์การที่มีคุณภาพและมีสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) นอกจากนี้ เกณฑ์ PMQA มีลักษณะที่เป็นคำถามเพื่อให้หน่วยงานหาคำตอบ/วิธีการในการพัฒนาที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรกรมอนามัยให้สามารถประยุกต์ใช้เกณฑ์ PMQA ในการพัฒนาองค์การ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	Build Capacity (พัฒนาศักยภาพผู้รับบริการ)
<b>มาตรการที่ 3</b> การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม	การพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ที่ได้ผลต้องเป็นการพัฒนาแบบทั่วทั้งองค์การ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องให้ทุกกองคัพพและบุคลากร กรมอนามัยทุกระดับ ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนา	Partnership (การสร้างพันธมิตร)

มาตรการ/ ประเด็นความรู้	หลักการ/เหตุผลการกำหนดมาตรการ/ประเด็นความรู้	ความสอดคล้อง
ประเด็นความรู้ที่ 1 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	เกณฑ์ PMQA ทั้ง PMQA ปี 2562 และ PMQA 4.0 มีลักษณะเป็นนามธรรมเข้าใจยาก เป็นคำถามเพื่อให้หน่วยงาน หาคำตอบและวิธีการในการพัฒนาที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำเป็นที่จะต้องเข้าใจหลักการและแนวคิดของเกณฑ์ PMQA เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้เกณฑ์ PMQA ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้หลายหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลง ผู้รับผิดชอบด้วย	กลุ่มเป้าหมาย - ผู้รับบริการอื่น ๆ

แผนงาน/กิจกรรมขับเคลื่อนการดำเนินงาน

ตัวชี้วัดที่ 4.15 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0

ตามคำรับรองฯ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบ 5 เดือนหลัง

กิจกรรม	มาตรการ/ความรู้	หน่วยนับ	เป้าหมาย	วันที่ดำเนินการ
1. ทบทวนและจัดทำผลการวิเคราะห์สถานการณ์ ตัวชี้วัดที่ 4.15 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0 รอบ 5 เดือนหลัง (ตามคำรับรองฯ ของ กพร.)	มาตรการที่ 1 การทบทวนกลไกการดำเนินงาน	ฉบับ	1	1 - 31 มี.ค. 2567
2. ทบทวนและจัดทำผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของตัวชี้วัดที่ 4.15 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0 รอบ 5 เดือนหลัง (ตามคำรับรองฯ ของ กพร.)	มาตรการที่ 1 การทบทวนกลไกการดำเนินงาน	ฉบับ	1	1 - 31 มี.ค. 2567
3. จัดทำเอกสารเพิ่มเติมสมัครรางวัล PMQA รายนาม (หมวด 3) ตามขั้นตอนที่ 2 (Application Report) ส่งสำนักงาน ก.พ.ร. ให้ทันตามกำหนดเวลา	มาตรการที่ 3 การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม	ฉบับ	1	1 มี.ค - 5 เม.ย. 2567
4. จัดทำเอกสารเพิ่มเติมสมัครรางวัล PMQA 4.0 ตามขั้นตอนที่ 2 (Application Report) ส่งสำนักงาน ก.พ.ร. ให้ทันตามกำหนดเวลา	มาตรการที่ 3 การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม	ฉบับ	1	1 มี.ค - 5 เม.ย. 2567
5. สื่อสารองค์ความรู้ด้านการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ PMQA ทางเว็บไซต์กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ประเด็นความรู้ที่ 1 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	ครั้ง	1	1 - 30 เม.ย. 2567
6. เตรียมการรองรับการตรวจประเมิน (Site Visit) รางวัล PMQA	มาตรการที่ 3 การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม	ครั้ง	2	1 มิ.ย.-31 ก.ค. 2567

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย

มีนาคม 2567

**บทสรุปสำหรับผู้บริหาร**  
**การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะ**  
**ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**ตัวชี้วัดที่ 4.15 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**  
**และการเป็นระบบราชการ 4.0**

(ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)

กรมอนามัยโดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน รวมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะ ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการเป็นระบบราชการ 4.0 ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหารกรมอนามัย ประกอบด้วย อธิบดี รองอธิบดี ผู้ทรงคุณวุฒิ หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย (ผู้กำหนดนโยบาย กำกับติดตาม และสนับสนุนการดำเนินงาน) 2) กลุ่มบุคลากรในสังกัดกรมอนามัย (ผู้ร่วมดำเนินงาน พัฒนาระบบราชการ) และ 3) กลุ่มคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง ตามแนวทาง เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ตามคำสั่งกรมอนามัย ที่ 1150/2565 ลงวันที่ 29 พฤศจิกายน 2565) (ผู้ร่วม วิเคราะห์/ออกแบบการดำเนินงาน ขับเคลื่อนการดำเนินงาน กำกับ ติดตามและประเมินผล จัดทำเอกสารส่งสมัคร รางวัล PMQA) จำนวนรวมทั้งสิ้น 108 คน โดยใช้แบบสำรวจทางระบบออนไลน์ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ 1) เพศ (ชาย, หญิง, เพศทางเลือก) 2) หน่วยงาน (สายบริหาร, สายส่งเสริมสุขภาพ, สายอนามัยสิ่งแวดล้อม, ศูนย์อนามัย/ สสม.) 3) หน้าที่ในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA และการเป็นระบบราชการ 4.0 (เป็นผู้กำหนด นโยบาย กำกับ ติดตาม และสนับสนุนการดำเนินงาน, เป็นผู้ร่วมดำเนินงานพัฒนาระบบราชการ, เป็นผู้ร่วมวิเคราะห์/ ออกแบบการดำเนินงาน ขับเคลื่อนการดำเนินงาน กำกับ ติดตามและประเมินผล จัดทำเอกสารส่งสมัครรางวัล PMQA) ลักษณะเป็นคำถามแบบตัวเลือก ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อการดำเนินงาน ได้แก่ 2.1) ความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA 2.2) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และ 2.3) ความผูกพันต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งมีผู้ตอบกลับแบบสำรวจทางระบบออนไลน์ร้อยละ 96.30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 81.73 และสังกัดสายอนามัยสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ร้อยละ 32.69 รองลงมาคือศูนย์อนามัย/ สสม. และสายส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ 28.85 และ 25.00 ตามลำดับ และมีบทบาทหน้าที่ เป็นผู้ร่วมดำเนินงานพัฒนาระบบราชการมากที่สุด ร้อยละ 61.54 รองลงมาเป็นผู้ร่วมวิเคราะห์/ออกแบบการดำเนินงาน ขับเคลื่อนการดำเนินงาน กำกับ ติดตามและประเมินผล จัดทำเอกสารส่งสมัครรางวัล PMQA และเป็นผู้กำหนด นโยบาย กำกับติดตาม และสนับสนุนการดำเนินงาน ร้อยละ 26.92 และ 11.54 ตามลำดับ

**ระดับความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA** พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ เกณฑ์ PMQA อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 และส่วนใหญ่มีความสามารถนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ ในการพัฒนาหน่วยงานได้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79

**ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร** พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องการมอบประกาศนียบัตร ยกย่องเชิดชูเกียรติแก่คณะกรรมการฯ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 (มาก) รองลงมา คือ 1) การจัดประชุมชี้แจงเพื่อ สร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ PMQA และ 2) การจัดประชุมเพื่อร่วมกันจัดทำเอกสารส่งสมัครรางวัล PMQA โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78, และ 2.77 ตามลำดับ (อยู่ในระดับมาก)

**ระดับความผูกพันต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร** พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ มีความผูกพันต่อการดำเนินงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยมีความยินดีในการเข้าร่วม ดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA มากที่สุด (ร้อยละ 79.81) มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19 (มาก) รองลงมา คือ 1) จะแนะนำเพื่อนร่วมงานในการนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน และ 2) ยินดีเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ PMQA เพื่อดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตาม เกณฑ์ PMQA โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และ 2.98 (มาก) ตามลำดับ

**ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานพัฒนาองค์การตาม เกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีดังนี้**

**มีความไม่พึงพอใจ** เนื่องจาก

- ยังไม่มีความพร้อม ยังไม่มีความรู้ ยังไม่มีความเข้าใจรายละเอียดเกณฑ์ PMQA ที่ชัดเจน
- การดำเนินการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA มีขั้นตอนเยอะ

**ไม่มีความไม่พึงพอใจ** เนื่องจาก

- กรมสามารถดำเนินการได้ดี และ กพร. มีการชี้แจง สื่อสาร อำนวยความสะดวกให้หน่วยงานเจ้าภาพเป็นที่เลี้ยง และแจ้งเวียนหนังสือให้หน่วยงานได้รับทราบข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการเป็นระบบครบถ้วนดีแล้ว
- มีความชัดเจนในการดำเนินงาน PMQA มีการสื่อสารที่ดี มีประโยชน์ มีคุณค่า ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การให้สู่ความเป็นเลิศ ทำให้การขับเคลื่อนงานเป็นไปอย่างมีระบบ ระเบียบ
- มีการชี้แจงการดำเนินงานต่างๆ ของคณะกรรมการ คณะทำงานรายหมวด เป็นที่ชัดเจน นัดหมายการประชุม บ่อยครั้งเพื่อการติดตามการดำเนินงานในระดับหน่วยงานดีแล้ว

**ความต้องการ/ ความคาดหวัง** ได้แก่

- ให้องค์กรมีระบบงาน/ผลลัพธ์ที่สามารถปฏิบัติได้จริง มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน และไม่เพิ่มภาระให้แก่คนทำงาน
- ให้องค์กรมีการพัฒนาตามเกณฑ์ PMQA อย่างต่อเนื่อง เป็นรูปธรรม และได้รับรางวัลครบทุกหมวด

**ข้อเสนอแนะ** ได้แก่

- กรมอนามัยมีการดำเนินงานครอบคลุมตามเกณฑ์ฯ อยู่แล้ว โดยสามารถนำมาเชื่อมโยงให้เห็นความชัดเจน ภายใต้อาณัติฯ และคณะกรรมการฯ ที่มา site visit
- ควรมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ และความเข้าใจ PMQA ให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากรทุกระดับ อย่างทั่วถึง รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณ/อุปกรณ์/เทคโนโลยี เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน
- ควรนำหลักการ PMQA มาใช้ให้เกิดผลในการทำงานจริงๆ นอกเหนือจากมุ่งหวังรางวัล

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย  
พฤศจิกายน 2566

## ภาคผนวก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ลักษณะเป็นคำถามแบบตัวเลือก

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อการดำเนินงาน

2.1) ความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA

2.2) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

2.3) ความผูกพันต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ลักษณะแบบสอบถามความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพัน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ตามเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพัน ใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

ระดับคะแนน	ความหมาย
3.26 - 4.00	เห็นด้วย/พึงพอใจ/ผูกพันมากที่สุด
2.51 - 3.25	เห็นด้วย/พึงพอใจ/ผูกพันมาก
1.76 - 2.50	เห็นด้วย/พึงพอใจ/ผูกพันน้อย
1.00 - 1.75	เห็นด้วย/พึงพอใจ/ผูกพันน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ลักษณะแบบคำถามปลายเปิด

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N=104)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
- ชาย	18	17.31
- หญิง	85	81.73
- เพศทางเลือก	1	0.96
<b>2. หน่วยงาน</b>		
- สายบริหาร	14	13.46
- สายส่งเสริมสุขภาพ	26	25.00
- สายอนามัยสิ่งแวดล้อม	34	32.69
- ศูนย์อนามัย/ สสม.	30	28.85
<b>3. ท่านทำหน้าที่ใดในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ PMQA และการเป็นระบบราชการ 4.0</b>		
- เป็นผู้กำหนดนโยบาย กำกับ ติดตาม และสนับสนุนการดำเนินงาน	12	11.54
- เป็นผู้ร่วมดำเนินงานพัฒนาระบบราชการ	64	61.54
- เป็นผู้ร่วมวิเคราะห์/ออกแบบการดำเนินงาน ขับเคลื่อนการดำเนินงาน กำกับ ติดตามและ ประเมินผล จัดทำเอกสารส่งสมัครรางวัล PMQA	28	26.92

### ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อการดำเนินงาน

#### ตารางที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)				ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	
1) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA ในระดับใด	8.65	55.77	32.69	2.89	2.70 (มาก)
2) ท่านสามารถนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงานได้ในระดับใด	10.58	58.65	29.81	0.96	2.79 (มาก)

#### ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ประเด็น/ เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	
1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ PMQA ผ่านช่องทางต่างๆ (หนังสือราชการ เว็บไซต์ ไลน์)	12.50	47.12	38.46	1.92	2.70 (มาก)
2) การจัดประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในเกณฑ์ PMQA	12.50	52.89	34.61	-	2.78 (มาก)
3) การจัดประชุมเพื่อร่วมกันจัดทำเอกสารส่งสมัครรางวัล PMQA	13.46	52.89	30.77	2.88	2.77 (มาก)
4) การแต่งตั้งคณะกรรมการ PMQA ชุดเดียว ไม่แยกคณะกรรมการเป็นชุดย่อยรายหมวด	11.54	47.12	32.69	8.65	2.62 (มาก)

ประเด็น/ เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	
5) การแต่งตั้งคณะกรรมการ PMQA แยกเป็น คณะกรรมการรายหมวด หมวด 1-6	11.54	50.96	29.81	7.69	2.66 (มาก)
6) การมอบประกาศนียบัตรยกย่องเชิดชูเกียรติ แก่คณะกรรมการ PMQA	20.19	52.89	21.15	5.77	2.88 (มาก)
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ					2.74 (มาก)

### ตารางที่ 2.3 ความผูกพันต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ประเด็น	ระดับความผูกพัน (ร้อยละ)				ค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพัน
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	
1) ท่านยินดีในการเข้าร่วมดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนา ระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA	28.85	61.54	9.61	-	3.19 (มาก)
2) ท่านยินดีเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ PMQA เพื่อ ดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการ พัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA	22.12	58.65	14.42	4.81	2.98 (มาก)
3) ท่านจะแนะนำเพื่อนร่วมงานในการนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน	21.15	65.39	13.46	-	3.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพัน					3.08 (มาก)

### ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานพัฒนาองค์การตาม เกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ดังนี้

#### มีความไม่พึงพอใจ เนื่องจาก

- ยังไม่มีความพร้อม ยังไม่มีความรู้ ยังไม่มีความเข้าใจรายละเอียดเกณฑ์ PMQA ที่ชัดเจน
- การดำเนินการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA มีขั้นตอนเยอะ

#### ไม่มีความไม่พึงพอใจ เนื่องจาก

- กรมสามารถดำเนินการได้ดี และ กพร. มีการชี้แจง สื่อสาร อำนวยความสะดวกให้หน่วยงานเจ้าภาพเป็นที่เลี้ยง และแจ้งเวียนหนังสือให้หน่วยงานได้รับทราบข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการเป็นระบบครบถ้วนดีแล้ว
- มีความชัดเจนในการดำเนินงาน PMQA มีการสื่อสารที่ดี มีประโยชน์ มีคุณค่า ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้สู่ความเป็นเลิศ ทำให้การขับเคลื่อนงานเป็นไปอย่างมีระบบ ระเบียบ
- มีการชี้แจงการดำเนินงานต่างๆ ของคณะกรรมการ คณะทำงานรายหมวด เป็นที่ชัดเจน นัดหมายการประชุม บ่อยครั้งเพื่อการติดตามการดำเนินงานในระดับหน่วยงานดีแล้ว

#### ความต้องการ/ ความคาดหวัง ได้แก่

- ให้องค์กรมีระบบงาน/ผลลัพธ์ที่สามารถปฏิบัติได้จริง มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน และไม่เพิ่มภาระให้แก่คนทำงาน
- ให้องค์กรมีการพัฒนาตามเกณฑ์ PMQA อย่างต่อเนื่อง เป็นรูปธรรม และได้รับรางวัลครบทุกหมวด



### ข้อเสนอแนะ ได้แก่

- กรมอนามัยมีการดำเนินงานครอบคลุมตามเกณฑ์ฯ อยู่แล้ว โดยสามารถนำมาเชื่อมโยงให้เห็นความชัดเจน ภายใต้เกณฑ์ฯ และคณะกรรมการฯ ที่มา site visit
- ควรมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ และความเข้าใจ PMQA ให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากรทุกระดับ อย่างทั่วถึง รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณ/อุปกรณ์/เทคโนโลยี เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน
- ควรนำหลักการ PMQA มาใช้ให้เกิดผลในการทำงานจริงๆ นอกเหนือจากมุ่งหวังรางวัล