

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดที่ 4.25 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0

(ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รอบ 5 เดือนแรก)

กรมอนามัยโดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้มีการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยใช้กลไกคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งโดยอธิบดีกรมอนามัยเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน ซึ่งคณะกรรมการประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน บุคลากรสาขาวิชาชีพต่าง ๆ จากหน่วยงานและ Cluster โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารเป็นเลขานุการ ทั้งนี้ ได้มีการทบทวนองค์ประกอบของคณะกรรมการทุกปี เพื่อให้มีองค์ประกอบที่หลากหลายครบทุกสาขาวิชาชีพและเป็นปัจจุบัน และได้สำรวจข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผลวิเคราะห์มีดังนี้

ตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0

สินค้า/ บริการ ได้แก่ การพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0				
ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	ข้อเสนอแนะ
<p>1. ผู้บริหารกรมอนามัย ได้แก่ อธิบดี รองอธิบดี ผู้ทรงคุณวุฒิ หัวหน้าหน่วยงานในสังกัด กรมอนามัย (กำหนดนโยบาย กำกับ ติดตาม สนับสนุน การดำเนินงาน)</p> <p>2. บุคลากรในสังกัดกรมอนามัย (ร่วมดำเนินงาน พัฒนาระบบราชการ)</p> <p>3. คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัย ก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ (วิเคราะห์/ ออกแบบ/ ขับเคลื่อนการดำเนินงาน กำกับ ติดตามและประเมินผล จัดทำเอกสารส่งสมัครงวัล PMQA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การยกระดับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และพิจารณาให้แรงจูงใจกับผู้ปฏิบัติงาน - การสื่อสารสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ PMQA และการนำ PMQA ไปประยุกต์ใช้ ในการพัฒนาองค์กร/ทุกคนใช้เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนงานไปพร้อมกับงานประจำ - การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้มากขึ้น เพื่อให้ทำงานเป็นระบบ/พัฒนาองค์กรได้มากยิ่งขึ้น - คาดหวังว่า PMQA จะทำให้องค์กรมีการพัฒนางานได้ดี/ปรับเปลี่ยนรูปแบบ 	<p>ความพึงพอใจภาพรวมต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมเท่ากับ 2.79 (มาก) <p>โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การมอบประกาศนียบัตรยกย่องเชิดชูเกียรติแก่คณะกรรมการฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 (มาก) - รองลงมา คือ การแต่งตั้งคณะกรรมการ PMQA แยกเป็นคณะกรรมการรายหมวด หมวด 1-6 และการจัดประชุมเพื่อร่วมกันจัดทำเอกสารส่งสมัครงวัล PMQA โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 และ 2.81 ตามลำดับ (อยู่ในระดับมาก) <p>ความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - การแต่งตั้งคณะกรรมการ PMQA ชุดเดียว ไม่แยกคณะกรรมการเป็นชุดย่อยรายหมวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 (มาก) 	<p>ความผูกพันภาพรวมต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ค่าเฉลี่ยภาพรวมความผูกพันเท่ากับ 3.11 (อยู่ในระดับมาก) <p>โดยประเด็นที่มีความผูกพันมากที่สุด ได้แก่ ยินดีในการเข้าร่วมดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 (มาก)</p> <ul style="list-style-type: none"> - รองลงมา คือ แนะนำเพื่อนร่วมงานในการนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน และยินดีเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ PMQA เพื่อดำเนินงานกับ 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรมีการขับเคลื่อนการพัฒนาการดำเนินงานพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ PMQA อย่างต่อเนื่อง - ควรกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินงานพัฒนา PMQA ของหน่วยงาน โดยผลสานและขับเคลื่อนไปกับการทำงานประจำ - ควรให้หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยนำเกณฑ์ PMQA มาใช้พัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานในทุกมิติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน มากกว่าการสมัครรับรางวัล - ควรสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ และความ

สินค้า/ บริการ ได้แก่ การพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0				
ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	ข้อเสนอแนะ
	การทำงานให้ทัน สถานการณ์ปัจจุบัน และส่งผลประโยชน์ ต่อกลุ่มเป้าหมาย/ ประชาชนมากที่สุด	ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงาน พัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA - มีความพึงพอใจ ร้อยละ 97.52 และ มีความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 2.48 โดยมีความไม่พึงพอใจ เนื่องจาก - ยังไม่เห็นการนำไปใช้และไม่เห็น ประโยชน์จากการนำ PMQA ไป ใช้พัฒนาองค์การเชิงประจักษ์	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในการพัฒนาองค์การ ตามเกณฑ์ PMQA โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และ 3.07 ตามลำดับ (อยู่ใน ระดับมาก)	เข้าใจ PMQA ให้แก่ ผู้บริหาร และบุคลากรทุก ระดับอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อน ร่วมกันในภาพรวมฯ - ควรประชุมแลกเปลี่ยน เรียนรู้การพัฒนาองค์การ ตามเกณฑ์ PMQA กับ หน่วยงานที่ได้รับรางวัล

ที่มา: กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย (พฤศจิกายน 2567), บทสรุปสำหรับผู้บริหารเรื่องผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดที่ 4.25 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0

การกำหนดมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัดและประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการทบทวนข้อมูลข้างต้น จึงกำหนดมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด จำนวน 3 มาตรการ และกำหนดประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 1 เรื่อง รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 หลักการ/เหตุผล ความสอดคล้องในการกำหนดมาตรการ/ประเด็นความรู้เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด

มาตรการ/ ประเด็นความรู้	หลักการ/เหตุผลการกำหนดมาตรการ/ประเด็นความรู้	ความสอดคล้อง
มาตรการที่ 1 การทบทวน กลไกการดำเนินงาน	เพื่อให้การดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ครอบคลุมทั่วทั้งองค์การ กลไกการดำเนินงานจึงมีความสำคัญที่ต้องประกอบด้วยบุคลากรที่มาจากสหสาขาวิชาและหลากหลายหน่วยงาน	Regulation (การกำกับ ควบคุม)
มาตรการที่ 2 การสร้าง ความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ	เนื่องจากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาองค์การสู่องค์กรที่มีคุณภาพและมีสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) นอกจากนี้ เกณฑ์ PMQA มีลักษณะที่เป็นคำถามเพื่อให้หน่วยงานหาคำตอบ/วิธีการในการพัฒนาที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน ดังนั้น จึงต้องมีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรกรมอนามัยให้สามารถประยุกต์ใช้เกณฑ์ PMQA ในการพัฒนาองค์การ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	Build Capacity (พัฒนาศักยภาพ ผู้รับบริการ)
มาตรการที่ 3 การ ดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม	การพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ได้ผลต้องเป็น การพัฒนาแบบทั่วทั้งองค์การ ดังนั้น จึงต้องให้บุคลากรกรมอนามัยทุกระดับได้มี ส่วนร่วมในการพัฒนา	Partnership (การสร้างพันธมิตร)
ประเด็นความรู้ที่ 1 เกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ	เกณฑ์ PMQA มีลักษณะเป็นนามธรรมเข้าใจยาก เป็นคำถามเพื่อให้หน่วยงาน หาคำตอบและวิธีการในการพัฒนาที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำเป็นต้องเข้าใจหลักการและแนวคิดของ เกณฑ์ PMQA เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้เกณฑ์ PMQA ในการพัฒนาองค์การได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ หลายหน่วยงานมีการ เปลี่ยนแปลงบุคลากรใหม่ซึ่งบางท่านยังไม่มีองค์ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ฯ	กลุ่มเป้าหมาย - ผู้รับบริการอื่น ๆ

แผนงาน/กิจกรรมขับเคลื่อนการดำเนินงาน
ตัวชี้วัดที่ 4.15 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
และการเป็นระบบราชการ 4.0

ตามคำรับรองฯ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 รอบ 5 เดือนแรก

กิจกรรม	มาตรการ/ความรู้	หน่วยนับ	เป้าหมาย	วันที่ดำเนินการ
1. จัดทำประกาศนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อการขับเคลื่อนงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0	มาตรการที่ 1 การทบทวนกลไกการดำเนินงาน	ฉบับ	1	1-30 พ.ย. 2567
2. ทบทวนและจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยก้าวสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูงตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	มาตรการที่ 1 การทบทวนกลไกการดำเนินงาน	ฉบับ	1	1-31 ธ.ค. 2567
3. สื่อสารองค์ความรู้ด้านการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 ทางเว็บไซต์กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	มาตรการที่ 2 การสร้างความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	ครั้ง	1	1-31 ธ.ค. 2567
4. เข้าร่วมประชุมรับทราบเกณฑ์ PMQA จากสำนักงาน ก.พ.ร.	ประเด็นความรู้ที่ 1 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	ครั้ง	1	1-31 ม.ค. 2568
5. ประชุมเตรียมการส่งผลงานเพื่อขอรับรางวัล PMQA ครั้งที่ 1	มาตรการที่ 3 การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม	ครั้ง	1	1-31 ม.ค. 2568
6. ประชุมเตรียมการส่งผลงานเพื่อขอรับรางวัล PMQA ครั้งที่ 2		ครั้ง	1	1-28 ก.พ. 2568

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

เรื่อง ผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะ
ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดที่ 4.25 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0

(ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 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 1466/2566 ลงวันที่ 21 ธันวาคม 2566) (ผู้ร่วม วิเคราะห์/ออกแบบการดำเนินงาน ขับเคลื่อนการดำเนินงาน กำกับ ติดตามและประเมินผล จัดทำเอกสารส่งสมัคร รางวัล PMQA) โดยใช้แบบสำรวจทางระบบออนไลน์ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ 1) เพศ (ชาย, หญิง, เพศทางเลือก) 2) หน่วยงาน (สายบริหาร, สายส่งเสริมสุขภาพ, สายอนามัยสิ่งแวดล้อม, ศูนย์อนามัย/ สสม.) 3) หน้าที่ใน การพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA และการเป็นระบบราชการ 4.0 (เป็นผู้กำหนดนโยบาย กำกับ ติดตาม และสนับสนุน การดำเนินงาน, เป็นผู้ร่วมดำเนินงานพัฒนาระบบราชการ, เป็นผู้ร่วมวิเคราะห์/ออกแบบการดำเนินงาน ขับเคลื่อน การดำเนินงาน กำกับ ติดตามและประเมินผล จัดทำเอกสารส่งสมัครรางวัล PMQA) ลักษณะเป็นคำถามแบบตัวเลือก ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อการดำเนินงาน ได้แก่ 2.1) ความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจ เกณฑ์ PMQA 2.2) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และ 2.3) ความผูกพัน ต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานพัฒนา องค์การตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งมีผู้ตอบกลับแบบ สำรวจทางระบบออนไลน์จำนวนรวมทั้งสิ้น 161 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 80.75 และสังกัดศูนย์อนามัย/ สสม. มากที่สุด ร้อยละ 45.34 รองลงมาคือสายอนามัยสิ่งแวดล้อม และสาย ส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ 24.22 และ 16.15 ตามลำดับ และมีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ร่วมดำเนินงานพัฒนาระบบราชการมากที่สุด ร้อยละ 61.49 รองลงมาเป็นผู้ร่วมวิเคราะห์/ออกแบบการดำเนินงาน ขับเคลื่อนการดำเนินงาน กำกับ ติดตามและประเมินผล จัดทำเอกสารส่งสมัครรางวัล PMQA และเป็นผู้กำหนดนโยบาย กำกับติดตาม และสนับสนุนการดำเนินงาน ร้อยละ 31.68 และ 6.83 ตามลำดับ โดยผลวิเคราะห์มีดังนี้

ระดับความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ เกณฑ์ PMQA อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 และส่วนใหญ่มีความสามารถนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ ในการพัฒนาหน่วยงานได้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92

ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องการมอบประกาศนียบัตร ยกย่องเชิดชูเกียรติแก่คณะกรรมการฯ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 (มาก) รองลงมา คือ 1) การแต่งตั้งคณะกรรมการ PMQA แยกเป็นคณะกรรมการรายหมวด หมวด 1-6 และ 2) การจัดประชุมเพื่อร่วมกันจัดทำเอกสารส่งสมัครรางวัล PMQA โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 และ 2.81 ตามลำดับ (อยู่ในระดับมาก)

ระดับความผูกพันต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความผูกพันต่อการดำเนินงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 โดยมีความยินดีในการเข้าร่วมดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 (มาก) รองลงมา คือ 1) จะแนะนำเพื่อนร่วมงานในการนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน และ 2) ยินดีเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ PMQA เพื่อดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และ 3.07 (มาก) ตามลำดับ

ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีดังนี้

- มีความพึงพอใจ ร้อยละ 97.52 และมีความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 2.48 เนื่องจากยังไม่เห็นการนำไปใช้และไม่เห็นประโยชน์จากการนำ PMQA ไปใช้พัฒนาองค์กรเชิงประจักษ์

ความต้องการ/ ความคาดหวัง ได้แก่

- การยกระดับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และพิจารณาให้แรงจูงใจกับผู้ปฏิบัติงาน
- การสื่อสารสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ PMQA และการนำ PMQA ไปประยุกต์ใช้ ในการพัฒนาองค์กร/ทุกคนใช้เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนงานไปพร้อมกับงานประจำ
- การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพมากขึ้น เพื่อให้ทำงานเป็นระบบ/พัฒนาองค์กรได้มากยิ่งขึ้น
- คาดหวังว่า PMQA จะทำให้องค์กรมีการพัฒนางานได้ดี/ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ทันสมัยทันสถานการณ์ปัจจุบัน และส่งผลประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมาย/ ประชาชนมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ ได้แก่

- ควรมีการขับเคลื่อนการพัฒนาการดำเนินงานพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ PMQA อย่างต่อเนื่อง
- ควรให้หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยนำเกณฑ์ PMQA มาใช้พัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานในทุกมิติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน มากกว่าการสมัครรับรางวัล
- ควรกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินงานพัฒนา PMQA ของหน่วยงาน โดยผสานและขับเคลื่อนไปกับการทำงานประจำ
- ควรมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ และความเข้าใจ PMQA ให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนร่วมกันในภาพกรมอนามัย
- ควรประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ PMQA กับหน่วยงานที่ได้รับรางวัล

พฤศจิกายน 2567

ภาคผนวก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 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

ลักษณะแบบสำรวจความคิดเห็น 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 และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ลักษณะแบบคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N=161)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	27	16.77
- หญิง	130	80.75
- เพศทางเลือก	4	2.48
2. หน่วยงาน		
- สายบริหาร	23	14.29
- สายส่งเสริมสุขภาพ	26	16.15
- สายอนามัยสิ่งแวดล้อม	39	24.22
- ศูนย์อนามัย/ สสม.	73	45.34
3. ท่านทำหน้าที่ใดในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ PMQA และการเป็นระบบราชการ 4.0		
- เป็นผู้กำหนดนโยบาย กำกับ ติดตาม และสนับสนุนการดำเนินงาน	11	6.83
- เป็นผู้ร่วมดำเนินงานพัฒนาระบบราชการ	99	61.49
- เป็นผู้ร่วมวิเคราะห์/ออกแบบการดำเนินงาน ขับเคลื่อนการดำเนินงาน กำกับ ติดตามและประเมินผล จัดทำเอกสารส่งสมัครรางวัล PMQA	51	31.68

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อการดำเนินงาน

ตารางที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)				ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็น	S.D
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด		
1) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA ในระดับใด	13.04	59.01	22.36	5.59	2.80 (มาก)	0.73
2) ท่านสามารถนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงานได้ในระดับใด	16.77	62.11	17.39	3.73	2.92 (มาก)	0.70
ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็น					2.86 (มาก)	

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ประเด็น/ เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	S.D
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด		
1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ PMQA ผ่านช่องทางต่างๆ (หนังสือราชการ เว็บไซต์ ไลน์)	14.91	54.65	24.85	5.59	2.79 (มาก)	0.76
2) การจัดประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ PMQA	14.91	54.04	24.85	6.21	2.78 (มาก)	0.77

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ประเด็น/ เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	S.D
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด		
3) การจัดประชุมเพื่อร่วมกันจัดทำเอกสารส่งสมัครรางวัล PMQA	18.63	50.31	24.85	6.21	2.81 (มาก)	0.81
4) การแต่งตั้งคณะกรรมการ PMQA ชุดเดียว ไม่แยกคณะกรรมการเป็นชุดย่อยรายหมวด	13.04	44.10	31.06	11.80	2.58 (มาก)	0.86
5) การแต่งตั้งคณะกรรมการ PMQA แยกเป็นคณะกรรมการรายหมวด หมวด 1-6	24.85	44.72	21.12	9.32	2.85 (มาก)	0.90
6) การมอบประกาศนียบัตรยกย่อง เชิดชูเกียรติแก่คณะกรรมการ PMQA	26.71	45.96	18.63	8.70	2.91 (มาก)	0.89
					ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ 2.79 (มาก)	

ตารางที่ 2.3 ความผูกพันต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ประเด็น	ระดับความผูกพัน (ร้อยละ)				ค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพัน	S.D
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด		
1) ท่านยินดีในการเข้าร่วมดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA	34.16	51.55	11.18	3.11	3.17 (มาก)	0.74
2) ท่านยินดีเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ PMQA เพื่อดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA	30.43	50.93	14.29	4.35	3.07 (มาก)	0.78
3) ท่านจะแนะนำเพื่อนร่วมงานในการนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน	30.43	51.55	14.29	3.73	3.09 (มาก)	0.77
					ค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพัน 3.11 (มาก)	

**ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานพัฒนาองค์กรตาม
เกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ดังนี้**

ความไม่พึงพอใจ

- มีความพึงพอใจ ร้อยละ 97.52 และมีความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 2.48 เนื่องจากยังไม่เห็นการนำไปใช้และไม่เห็นประโยชน์จากการนำ PMQA ไปใช้พัฒนาองค์กรเชิงประจักษ์

ความต้องการ/ ความคาดหวัง ได้แก่

- การยกระดับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และพิจารณาให้แรงจูงใจกับผู้ปฏิบัติงาน
- การสื่อสารสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ PMQA และการนำ PMQA ไปประยุกต์ใช้ ในการพัฒนาองค์กร/ทุกคนใช้เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนงานไปพร้อมกับงานประจำ
- การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพมากขึ้น เพื่อให้ทำงานเป็นระบบ/พัฒนาองค์กรได้มากยิ่งขึ้น
- คาดหวังว่า PMQA จะทำให้องค์กรมีการพัฒนางานได้ดี/ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ทันสมัย การณ์ปัจจุบันและส่งผลประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมาย/ ประชาชนมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ ได้แก่

- ควรมีการขับเคลื่อนการพัฒนาการดำเนินงานพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ PMQA อย่างต่อเนื่อง
- ควรกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินงานพัฒนา PMQA ของหน่วยงาน โดยผสมและขับเคลื่อนไปกับการทำงานประจำ
- ควรให้หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยนำเกณฑ์ PMQA มาใช้พัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานในทุกมิติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน มากกว่าการสมัครรางวัล
- ควรมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ และความเข้าใจ PMQA ให้แก่ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนร่วมกันในภาพกรมอนามัย
- ควรประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ PMQA กับหน่วยงานที่ได้รับรางวัล

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. หนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหารถึงหัวหน้าหน่วยงาน ด่วนที่สุด ที่ สช 0926.03/ว 926 ลงวันที่ 24 ตุลาคม 2567 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0