

ข้อมูลประกอบการดำเนินงาน
ตัวชี้วัดที่ 3.5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

1. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562

ในปี พ.ศ. 2562 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการทบทวนและปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้เกณฑ์มีความทันสมัยและมีมาตรฐานสากลสอดคล้องตามบริบทความเปลี่ยนแปลงของระบบราชการ โดยสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงเป็นการปรับให้สอดคล้องกับบริบทของภาคราชการในปัจจุบันที่มุ่งเน้นการสร้าง ความเชื่อถือไว้วางใจในการทำงานของภาครัฐ การพัฒนาไปสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และการปรับตัวอย่าง สมดุลในการทำงานระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนอื่น ๆ รวมทั้งเพิ่มศักยภาพด้านการแข่งขัน ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่ เพิ่มเติมจากเกณฑ์เดิมคือ การสร้างคุณูปการต่อสังคม ระบบนิเวศทางธุรกิจ เครือข่ายอุปทาน และความมั่นคง ปลอดภัยทางไซเบอร์ ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ใช้เกณฑ์ PMQA ปี 2562 ในการประเมินให้รางวัล PMQA ราย หมวดในปี 2563

PMQA ประกอบด้วย 7 หมวด คือ

หมวด 1 การนำองค์การ : เป็นการตรวจประเมินผู้บริหารของส่วนราชการเรื่องการสั่งการ/ชี้้นำให้ ส่วนราชการมีความยั่งยืน ระบบการกำกับดูแลองค์การ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความรับผิดชอบต่อหลัก จริยธรรม รวมทั้งการสร้างคุณูปการต่อสังคม

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ : เป็นการตรวจประเมินวิธีการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ การนำแผนไปปฏิบัติ การปรับแผน ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : เป็นการตรวจประเมินการให้ความสำคัญผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(C/SH) วิธีการค้นหาสารสนเทศของ C/SH การตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่า คาดหวัง และการสร้างความสัมพันธ์กับ C/SH

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ : เป็นการตรวจประเมินวิธีการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ การใช้ผลการวิเคราะห์และทบทวนเพื่อ ปรับปรุงผลการดำเนินการ และการเรียนรู้ของส่วนราชการ

หมวด 5 บุคลากร : เป็นการตรวจประเมินวิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรา กำลังด้านบุคลากร การสร้างสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี วิธีการสร้างความผูกพัน การบริหาร จัดการและพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพมาใช้สนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของส่วน ราชการ

หมวด 6 การปฏิบัติการ : เป็นการตรวจประเมินวิธีการในการออกแบบ จัดการและปรับปรุงผลผลิตและ การบริการ กระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ C/SH และทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จและยั่งยืน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ : เป็นการตรวจประเมินวิธีการในการประเมินผลการดำเนินการ

2. เกณฑ์ PMQA 4.0

สำนักงาน ก.พ.ร. เริ่มกำหนดให้เกณฑ์ PMQA 4.0 ในปี 2560 และกำหนดให้หน่วยงานประเมินตนเองเริ่มตั้งแต่ปี 2561 โดย PMQA 4.0 มีเป้าหมายการพัฒนา 3 ประเด็น ได้แก่ (1) **ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government)** คือต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน เปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่นๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วม (2) **ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)** ทำงานในเชิงรุก มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน การใช้ประโยชน์จาก Big Government Data ระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) (3) **หน่วยงานของรัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)** มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรม ประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน และความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง



ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 อาศัยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1)การสานพลังทุกภาคส่วน(Collaboration) (2)การสร้างนวัตกรรม(Innovation) (3)การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization)

3. หลักเกณฑ์การส่งรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดปฏิทินการส่งรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยกำหนดส่งเอกสารขั้นตอนที่ 1 วันที่ 29 มกราคม 2564 ขั้นตอนที่ 2 เดือนมีนาคม-เมษายน 2564 และขั้นตอนที่ 3 มา site visit ประมาณเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2564 และได้กำหนดรายละเอียดเอกสาร Application Report ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ

ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (หมวด 1-6)

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ (หมวด 7)

4. ข้อมูลด้านผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินการ

Level

กรมอนามัยผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (รายหมวด) จำนวน 4 หมวด ได้แก่ หมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้ และหมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เหลืออีก 2 หมวด ที่ยังไม่ผ่าน คือ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม เมื่อเทียบผลงานกับเป้าหมายตามยุทธศาสตร์กรมอนามัย ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ปฏิรูประบบงานสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล ตัวชี้วัด “การผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) (ผลงานสะสม)” ตั้งเป้าหมาย 5 หมวดสะสม ผลงานสะสมถึงปี 2563 เท่ากับร้อยละ 80.00

สำหรับการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 ในปี 2563 กรมอนามัยได้รับการรับรองสถานะเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับ Basic โดยได้คะแนน 367.70 คะแนน (หมายเหตุ ราชการ 4.0 มี 3 ระดับ ได้แก่ ระดับ Basic ต้องได้คะแนน 300-399 คะแนน ระดับ Advance ต้องได้คะแนน 400-469 คะแนน ระดับ Significance ต้องได้คะแนน 470-500 คะแนน)

Trend

ผลงานการได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด (ผลงานสะสม) ตั้งแต่ปี 2559-2563 ดังนี้

	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ผลงานสะสม (หมวด)	1	1	2	3	4

ผลงานการได้รับการรับรองสถานะเป็นระบบราชการ 4.0 ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 ตั้งแต่ปี 2561-2563 ดังนี้

	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
สถานะเป็นระบบราชการ 4.0	ระดับ Basic (333.33 คะแนน)	ระดับ Basic (379.48 คะแนน)	ระดับ Basic (367.70 คะแนน)

Compare

เมื่อเปรียบเทียบการได้รับรางวัลของกรมอนามัยกับกรมต่างๆ ในกระทรวงสาธารณสุข พบว่า กรมอนามัยอยู่ในลำดับที่ 4 โดยกรมที่เป็นอันดับ 1 ได้รางวัลครบ 6 หมวด คือ กรมควบคุมโรค และกรมสุขภาพจิต รองลงมาคือสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้รางวัลรวม 5 หมวด (ตามตาราง)

ตาราง แสดงการเปรียบเทียบการได้รับรางวัล PMQA รายหมวด ของกรมในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ปี พ.ศ.	กรมในกระทรวงสาธารณสุข								
	อนามัย	สป.	คร.	สจ.	วิทย์ฯ	อย.	แผนไทย	สบส.	การแพทย์
2555				หมวด 5					
2556				หมวด 2					
2557			หมวด 1 หมวด 2						
2558		หมวด 2	หมวด 6						
2559	หมวด 1	หมวด 1	หมวด 3	หมวด 3	หมวด 6				
2560		หมวด 4 หมวด 6	หมวด 4	หมวด 6	หมวด 1				
2561	หมวด 4		หมวด 5	หมวด 4		หมวด 1	หมวด 1		
2562	หมวด 5					หมวด 2			
2563	หมวด 2	หมวด 3		หมวด 1	หมวด 4	หมวด 6		หมวด 4	หมวด 6
ผลงาน สะสม (หมวด)	4	5	6	6	3	3	1	1	1

หมายเหตุ รางวัลหมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้ หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม

เมื่อเปรียบเทียบการเป็นระบบราชการ 4.0 กับกรมต่างๆ ในกระทรวงสาธารณสุข พบว่า มี 3 กรมในกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการประเมินเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับ Advance แล้ว ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค และกรมสุขภาพจิต สำหรับกรมอนามัยได้รับการรับรองเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับ Basic

5. ด้านผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการของการดำเนินงานพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้แก่ บุคลากรกรมอนามัย คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และเครือข่ายการพัฒนาระบบราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย

ความต้องการและความคาดหวัง ได้สอบถามความคิดเห็นของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงฯ ต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์การตามแนวทาง PMQA คณะกรรมการฯ มีความเห็นดังนี้

- 1) ในประเด็นการสร้างความรู้ความเข้าใจ
 - การพัฒนาทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากรอย่างเป็นระบบ
 - การอบรมให้เข้าใจง่าย ไม่ใช่ภาษาวิชาการ
 - การสนับสนุนแนวทางการดำเนินงานตาม PMQA และตัวอย่างการดำเนินงานของหน่วยงานอื่น
 - การอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร ในทุกหมวด
- 2) ประเด็นการขับเคลื่อนการดำเนินงานโดนคณะกรรมการฯ
 - การขับเคลื่อนจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนในกรมอนามัย
 - ควรมีการทบทวนคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ทุกปี

- หัวหน้าหน่วยงานควรสนับสนุนคณะกรรมการฯ ในการทำหน้าที่ที่กำหนดในคำสั่ง

มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- การให้ความรู้ด้าน PMQA/PMQA 4.0 และเทคนิคการเขียนรายงานการพัฒนางาน (Application Report) ควรจัดต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี
- ควรสร้างความเข้าใจให้บุคลากรกรมอนามัยทุกคนเห็นความสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและร่วมกันขับเคลื่อน
- ควรสร้างให้หัวหน้าหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการพัฒนางาน โดยเครื่องมือ PMQA

ความผูกพัน กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้มีการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ โดยการสนับสนุนให้การช่วยเหลือ เช่น สนับสนุนข้อมูลความรู้ทางด้านวิชาการ มีการให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา รวมทั้งจัดกิจกรรมเชิงรุกต่อกรให้ความร่วมมือโดยมอบเกียรติบัตรให้กับคณะกรรมการ PMQA ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความผูกพันให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน และขับเคลื่อนการพัฒนางานตามเกณฑ์ PMQA จนทำให้กรมได้รับรางวัล PMQA Raymond ตั้งแต่ปี 2559-2563 รวม 4 หมวด

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้มีการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการจัดประชุมพัฒนาศักยภาพเรื่องเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สรุปผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุม มีประเด็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านเนื้อหาการสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- 2) ด้านกระบวนการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจ
- 3) ด้านการบริหารจัดการ

มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดแบบ Likers 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มาก

คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง น้อย

คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง ดีมาก

3.51 – 4.50 หมายถึง ดี

2.51 – 3.50 หมายถึง พอใช้

1.51 – 2.50 หมายถึง ต้องปรับปรุง

ต่ำกว่า 1.50 หมายถึง ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 32 คน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุม

ตารางที่ 1 ด้านเนื้อหาการสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ก่อนเข้าร่วมประชุมฯ	-	6 (18.80)	16 (50.00)	5 (15.60)	5 (15.60)	3.28	พอใช้
1.2 ความรู้ความเข้าใจหลังเข้าร่วมประชุมฯ เกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	-	1 (3.10)	5 (15.60)	17 (53.10)	9 (28.10)	4.06	ดี
1.3 ท่านได้รับความรู้ แนวคิด และประสบการณ์จากการประชุม	-	-	1 (3.10)	22 (68.80)	9 (28.10)	4.25	ดี
1.4 ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้	-	-	1 (3.10)	23 (71.90)	8 (25.00)	4.22	ดี
1.5 ท่านสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ / ถ่ายทอดแก่บุคลากรในหน่วยงานของท่านให้เข้าใจได้	-	-	9 (28.10)	18 (56.30)	5 (15.60)	3.88	ดี
1.6 ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการจัดประชุมในครั้งนี้	-	-	2 (6.30)	16 (50.00)	14 (43.80)	4.38	ดี
รวม						4.01	ดี

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมมีความพึงพอใจในด้านเนื้อหาการสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา คือ ประโยชน์ที่ได้จากการประชุมฯ รองลงมาได้รับความรู้ แนวคิด และประสบการณ์จากการประชุม และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 4.25 และ 4.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ด้านกระบวนการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์ ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
2.1 การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร	-	-	-	7 (21.90)	25 (78.10)	4.78	ดีมาก
2.2 การถ่ายทอดความรู้จากวิทยากรมีความชัดเจน (อ.กิตติณัฐ พนมฤทธิ์)	-	-	-	8 (25.00)	24 (75.00)	4.75	ดีมาก
2.3 วิทยากรสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็นและชัดเจน (อ.กิตติณัฐ พนมฤทธิ์)	-	-	-	8 (25.00)	24 (75.00)	4.75	ดีมาก
2.4 การเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็น/ซักถาม	-	-	-	9 (28.10)	23 (71.90)	4.72	ดีมาก
2.5 ใช้ภาษาที่เหมาะสม และเข้าใจง่าย	-	-	-	9 (28.10)	23 (71.90)	4.72	ดีมาก
รวม						4.74	ดีมาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา คือ การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 รองลงมาคือการถ่ายทอดความรู้จากวิทยากรมีความชัดเจนกับวิทยากรสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็นและชัดเจน (อ.กิตติณัฐ พนมฤทธิ์) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

ตารางที่ 3 ด้านการบริหารจัดการ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์ ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
3.1 สถานที่และสภาพแวดล้อมในการจัดประชุมฯ	-	-	1 (3.10)	17 (53.10)	14 (43.80)	4.41	ดี
3.2 การบริการ/การอำนวยความสะดวกเจ้าหน้าที่ กพร.	-	-	1 (3.10)	15 (46.90)	16 (50.00)	4.47	ดี
3.3 คุณภาพของเอกสารประกอบการประชุมฯ	-	-	1 (3.10)	14 (43.80)	17 (53.10)	4.50	ดี
3.4 ระยะเวลาการประชุมเชิงปฏิบัติการมีความเหมาะสม	-	1 (3.10)	3 (9.40)	16 (50.00)	12 (37.50)	4.22	ดี
3.5 ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	-	-	2 (6.30)	17 (53.10)	13 (40.60)	4.34	ดี
รวม						4.39	ดี

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมมีความพึงพอใจในด้านด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา คือ คุณภาพของเอกสารประกอบการ

ประชุมฯ รองลงมา การบริการ/การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ กพร. และสถานที่และสภาพแวดล้อมในการจัดประชุม
 ฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 4.47 และ 4.41 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่พึงพอใจในการจัดประชุมครั้งนี้	โอกาสเพื่อพัฒนา
1. เนื้อหาที่วิทยากรนำมาบรรยาย 2. ความรู้และเทคนิคการบรรยายของวิทยากร 3. การประสานงานของผู้จัด 4. ได้รับความรู้ความเข้าใจและข้อเสนอแนะในการเขียนผลงานส่งประกวดรางวัลมากขึ้น 5. การประชุมผ่านระบบประชุมทางไกลทำให้ส่วนภูมิภาคเข้าถึง	1. ระยะเวลาของการจัดอบรมควรมากกว่านี้ 2. ให้จัดเนื้อหา หมวด 2 ให้เข้าใจกระบวนการเชิงยุทธศาสตร์ ให้นำไปปฏิบัติได้จริง 3. เพิ่มตัวอย่าง best practice เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4. ต้องมีผลงานของกรมนำเข้าเป็นตัวอย่างต้นแบบ

6. ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ 1) ผู้บริหารกรมอนามัย สำนักงาน ก.พ.ร.

ความต้องการและความคาดหวัง

ผู้บริหารกรมอนามัย ให้มีการพัฒนาองค์การทั้งระดับกรมและระดับหน่วยงาน โดยใช้เครื่องมือ PMQA ดังนี้

- ระดับกรมให้พัฒนาทั่วทั้งองค์การ และส่งผลงานสมัครรับรางวัล PMQA รายนาม (หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม) และ PMQA 4.0
- ระดับหน่วยงาน ให้มีการพัฒนาทั่วทั้งองค์การ ซึ่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ใช้เครื่องมือ PMQA เป็นเกณฑ์ในการประเมินตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

สำนักงาน ก.พ.ร. ให้ส่วนราชการมีการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA รายนาม และ PMQA 4.0

ความผูกพัน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้มีการสร้างความผูกพันกับสำนักงาน ก.พ.ร. โดยการส่งข้อมูลการดำเนินงานครบถ้วน รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา รวมทั้งให้การสนับสนุนทุกประเด็นที่สำนักงาน ก.พ.ร. ขอรับการสนับสนุน เช่น การเข้าร่วมประชุมตามที่สำนักงาน ก.พ.ร.จัดขึ้น ส่งผลงาน PMQA รายนามและสรุปส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อจัดทำเอกสาร Best Practice

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA ซึ่งมีข้อเสนอให้ปรับปรุงแก้ไขในประเด็นต่อไปนี้

- ผลการดำเนินงานต้องมี 3 ปีย้อนหลังเพื่อดู Trend และประกอบการพิจารณาตั้งค่าเป้าหมายที่ท้าทาย
- ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่สำคัญที่สะท้อนความสำเร็จของวิสัยทัศน์ มีความครอบคลุมพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยจำแนกตามพันธกิจ การให้บริการ นวัตกรรม หรือกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สะท้อนได้อย่างชัดเจนในเรื่องประสิทธิผลของกระบวนการและระบบปฏิบัติการ

- ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่สำคัญที่สะท้อนผลลัพธ์ที่สำคัญด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลตอบแทนจากโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ และการสร้างขีดความสามารถของการแข่งขัน
- ควรหลีกเลี่ยงการกำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ หรือร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการเชิงกระบวนการ แต่ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น การกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละ/สัดส่วนของผลการดำเนินการเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด เพื่อแสดงถึงการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม
- การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) มีความสำคัญต่อการประเมิน ดังนั้น ควรเขียนให้เห็นชัดเจนว่าในแต่ละประเด็นคำถามมีระบบในการดำเนินงานอย่างไร ระบบที่กำหนดขึ้นมีหลักการแนวคิดอย่างไร และระบบดังกล่าวสามารถสร้างให้เกิดความต่อเนื่องของการดำเนินงานหรือการพัฒนาองค์การอย่างไร รวมทั้งเกิดผลสำเร็จของการดำเนินการที่สอดคล้องตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายตามยุทธศาสตร์อย่างไร

6. ด้านข้อมูลวิชาการ กฎระเบียบ และอื่นๆ ที่นำมาใช้สนับสนุน

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562
ได้กำหนดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไว้ในหมวด 6 ได้แก่การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมาย ดังนี้
 - 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
 - 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
 - 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
 - 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
 - 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
 - 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
 - 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ
- คู่มือการดำเนินงาน PMQA พ.ศ. 2562
- คู่มือการดำเนินงาน PMQA 4.0
- การพัฒนาภาครัฐระบบเปิด (Open Government)
- การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง