

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดที่ 3.10 การพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการเป็นระบบราชการ 4.0

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ดำเนินการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน รวมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะ จากคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง ตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง ตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ตามคำสั่งกรมอนามัย ที่ 688/2563 ลงวันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2563) ได้ส่งแบบสอบถามให้คณะกรรมการฯ จำนวน 25 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อการดำเนินงาน

- 1) ความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA
- 2) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- 3) ความผูกพันต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

คำตอบในแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น โดยเกณฑ์ที่ใช้แปรผล ดังนี้

- | | |
|---------------------|----------------------|
| 4 หมายถึง มากที่สุด | 3 หมายถึง มาก |
| 2 หมายถึง น้อย | 1 หมายถึง น้อยที่สุด |

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ตอบแบบสอบถามกำหนดไว้ ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| 3.26 – 4.00 เห็นด้วยมากที่สุด | 2.51 – 3.25 เห็นด้วยมาก |
| 1.76 – 2.50 เห็นด้วยน้อย | 1.00 – 1.75 เห็นด้วยน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N=21)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	2	9.50
หญิง	19	90.50
หน่วยงาน		
สายสนับสนุน	11	52.40
สายส่งเสริมสุขภาพ	7	33.30
สายอนามัยสิ่งแวดล้อม	2	9.50
ศูนย์อนามัย และ สสม.	1	4.80

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิง ร้อยละ 90.50 และชาย ร้อยละ 9.50 ส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานสายสนับสนุน ร้อยละ 52.40 รองลงมาคือสายส่งเสริมสุขภาพ สายอนามัยสิ่งแวดล้อม และศูนย์อนามัย สสม. ร้อยละ 33.30 ,9.50 และ 4.80 ตามลำดับ (ทั้งนี้ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานที่สังกัด สอดคล้องกับสัดส่วนของ คณะกรรมการ กล่าวคือ คณะกรรมการประกอบด้วย หน่วยงานสายสนับสนุน 12 คน สายส่งเสริมสุขภาพ 7 คน สายอนามัยสิ่งแวดล้อม 2 คน และ ศูนย์อนามัย สสม. 3 คน)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อการดำเนินงาน

ตารางที่ 2.1 ความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA

รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)				ค่าเฉลี่ยระดับ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	
1) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA ในระดับใด	14.30	76.20	9.50	-	3.05
2) ท่านสามารถนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงานได้ในระดับใด	19.00	71.40	9.50	-	3.10

จากการสอบถามความคิดเห็นของคณะกรรมการฯ ต่อความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA พบว่า คณะกรรมการฯ มีความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.05 และ คณะกรรมการฯ มีความสามารถนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงานได้ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.10 (ตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	
1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ PMQA ผ่านช่องทางต่างๆ (หนังสือราชการ เว็บไซต์ ไลน์)	38.10	52.40	9.50	-	3.29
2) การจัดประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ PMQA	47.60	47.60	4.80	-	3.43
3) การจัดประชุมเพื่อร่วมกันจัดทำเอกสารส่งสมัครรางวัล PMQA	57.10	42.90	-	-	3.57
4) การแต่งตั้งคณะกรรมการ PMQA ชุดเดียว ไม่แยกคณะกรรมการเป็นชุดย่อยรายหมวด	47.60	28.60	14.30	9.50	3.14
5) การแต่งตั้งคณะกรรมการ PMQA แยกเป็นคณะกรรมการรายหมวด หมวด 1-6	23.80	38.10	28.60	9.50	2.76
6) การมอบประกาศนียบัตรยกย่องเชิดชูเกียรติแก่คณะกรรมการ PMQA	61.90	28.60	9.50	-	3.52
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ					3.29

จากการสอบถามความพึงพอใจของคณะกรรมการฯ ต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า คณะกรรมการฯ มีความพึงพอใจมากที่สุด เรื่อง การจัดประชุมเพื่อร่วมกันจัดทำเอกสารส่งสมัครรางวัล PMQA โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.57 (ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด) รองลงมา ได้แก่ เรื่อง การมอบประกาศนียบัตรยกย่องเชิดชูเกียรติแก่คณะกรรมการฯ การจัดประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ PMQA การสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ PMQA ผ่านช่องทางต่างๆ (หนังสือราชการ เว็บไซต์ ไลน์) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.52 ,3.43 และ 3.29 ตามลำดับ (ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด) ส่วนประเด็นที่คณะกรรมการฯ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการ PMQA แยกเป็นคณะกรรมการรายหมวด หมวด 1-6 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.76 (ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก) สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในภาพรวม เท่ากับ 3.29 (อยู่ในระดับมากที่สุด) (ตารางที่ 2.2)

ตารางที่ 2.3 ความผูกพันต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)				ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	
1) ท่านยินดีในการเข้าร่วมดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA	71.40	28.60	-	-	3.71
2) ท่านยินดีเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ PMQA เพื่อดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA	61.90	38.10	-	-	3.62
3) ท่านจะแนะนำเพื่อนร่วมงานในการนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน	57.10	38.10	4.80	-	3.52
ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น					3.62

จากการสอบถามความผูกพันของคณะกรรมการฯ ต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า คณะกรรมการฯ ยินดีในการเข้าร่วมดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น เท่ากับ 3.71 รองลงมา ได้แก่ เรื่อง ยินดีเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ PMQA เพื่อดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA และแนะนำเพื่อนร่วมงานในการนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น เท่ากับ 3.62 และ 3.52 ตามลำดับ สำหรับค่าเฉลี่ยภาพรวมความผูกพัน เท่ากับ 3.62 (อยู่ในระดับมากที่สุด) (ตารางที่ 2.3)

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ

จากการสอบถามคณะกรรมการฯ พบว่า มีความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ดังนี้

ความไม่พึงพอใจ ได้แก่

- การดำเนินงานการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA ไม่มีความต่อเนื่อง

ความต้องการ ความคาดหวัง ได้แก่

- ทำอย่างไรให้คณะกรรมการได้มีส่วนร่วมกันทุกคน
- คณะกรรมการควรดำเนินงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะหมวด 3 และหมวด 6
- มีการวางแผนและพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะระบบงานที่กรมจะส่งประกวด
- ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบงานนั้นๆ ควรต้องสนับสนุนและพัฒนาอย่างจริงจัง

ข้อเสนอแนะ ได้แก่

- ควรมีการถอดบทเรียนจุดอ่อนในปีที่ผ่านมาเพื่อปิดจุดอ่อนในปีนี้ และสร้างจุดแข็งในการทำงาน
- ให้ส่วนงาน IT ระดับกรมร่วมเป็นแกนหลักในการขับเคลื่อน PMQA 4.0 กรมอนามัย
- ควรมุ่งเน้นนำหลักการ PMQA มาใช้ให้เกิดผลในการทำงานจริงๆ นอกเหนือจากมุ่งหวังรางวัล
- ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น หมวด 6 ที่ผ่านมาไม่ชัดเจน ไม่เห็นการพัฒนาใด ๆ ที่จะทำให้อีกปีต่อไปมีความชัดเจนในการประเมินตามเกณฑ์ PMQA
- การกำหนดให้ทุกหน่วยงานใช้ PMQA เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร
- ควรตรวจคุณภาพของหลักฐานคำรับรองปฏิบัติราชการ เพื่อให้ทราบถึงความความรู้อย่างเข้าใจของหน่วยงาน และสื่อสารในประเด็นที่มีปัญหา รวมทั้งหน่วยงานจะได้ดำเนินการตาม PMQA และ AAIM อย่างจริงจัง
- ควรมีการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องและสร้างความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับเกี่ยวกับการดำเนินงาน PMQA ของกรมและระดับหน่วยงาน
- คณะกรรมการ PMQA ควรมีชุดหลักชุดเดียว เพื่อวางแผนความเชื่อมโยงทุกหมวดของกรม และมีคณะทำงานที่เป็นหลักของแต่ละหมวด เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนของคณะกรรมการหลัก

