

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตัวชี้วัดที่ 4.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
และการเป็นระบบราชการ 4.0

(ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)

กรมอนามัยโดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้มีการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ขับเคลื่อนการดำเนินงานโดยใช้กลไกคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งโดยอธิบดีกรมอนามัย องค์ประกอบของคณะกรรมการ ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน บุคลากรสาขาวิชาชีพต่างๆ จากหน่วยงานและ Cluster โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารเป็นเลขานุการ ทั้งนี้ ได้มีการทบทวนองค์ประกอบของคณะกรรมการทุกปี เพื่อให้มีองค์ประกอบที่หลากหลายครบทุกสาขาวิชาชีพและเป็นปัจจุบัน โดยผลวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงได้ดังนี้

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 หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย (กำหนดนโยบาย กำกับ ติดตาม สนับสนุน การดำเนินงาน)</p> <p>2. บุคลากรในสังกัดกรมอนามัย (ร่วมดำเนินงาน พัฒนาระบบราชการ)</p> <p>3. คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัย ก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ (วิเคราะห์/ ออกแบบการดำเนินงาน ขับเคลื่อนการดำเนินงาน กำกับ ติดตามและประเมินผล จัดทำเอกสารส่งสมัครรางวัล PMQA)</p> | <p>- ต้องการให้ คณะกรรมการทุกคนมีส่วนร่วม</p> <p>- ผู้บริหารต้องการสนับสนุน ให้ผู้รับผิดชอบงานพัฒนางานอย่างจริงจัง</p> | <p>ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่</p> <p>- การจัดประชุมเพื่อร่วมกันจัดทำเอกสารส่งสมัครรางวัล PMQA โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 (มากที่สุด)</p> <p>- รองลงมา ได้แก่ 1) การมอบประกาศนียบัตร ยกย่องเชิดชูเกียรติแก่คณะกรรมการฯ 2) การจัดประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ PMQA และ 3) การสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ PMQA ผ่านช่องทางต่างๆ (หนังสือราชการ เว็บไซต์ ไลน์) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57, 3.43 และ 3.33 ตามลำดับ (อยู่ในระดับมากที่สุด)</p> <p>ความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่</p> <p>- การแต่งตั้งคณะกรรมการ PMQA แยกเป็นคณะกรรมการรายหมวด หมวด 1-6 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 (มาก)</p> | <p>ความผูกพันมากที่สุด</p> <p>- ยินดีในการเข้าร่วมดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86</p> <p>- รองลงมา ได้แก่</p> <p>1) ยินดีเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ PMQA เพื่อดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA และ</p> <p>2) แนะนำเพื่อนร่วมงานในการนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และ 3.67 ตามลำดับ (อยู่ในระดับมากที่สุด)</p> | <p>- ควรให้ส่วนงาน IT ระดับกรมร่วมเป็นแกนหลักในการขับเคลื่อน PMQA 4.0 กรมอนามัย</p> <p>- ควรนำหลักการ PMQA มาใช้ให้เกิดผลในการทำงานจริงๆ นอกเหนือจากมุ่งหวังรางวัล</p> <p>- ควรกำหนดให้ทุกหน่วยงานใช้ PMQA เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง</p> <p>- ควรมีการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการสื่อสารเรื่อง PMQA และ AAIM ของหน่วยงาน เพื่อให้ทราบข้อมูลหรือประเด็นที่มีปัญหาในการ</p> |

| สินค้า/ บริการ ได้แก่ การพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการเป็นระบบราชการ 4.0 | | | | |
|---|-----------------------------|---|--|--|
| ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการ/ ความคาดหวัง | ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ | ความผูกพัน | ข้อเสนอแนะ |
| | | ความพึงพอใจภาพรวม - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในภาพรวม เท่ากับ 3.34 (มากที่สุด) ความไม่พึงพอใจ ได้แก่ - การดำเนินงานการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA ยังไม่มีความต่อเนื่อง | ความผูกพันภาพรวม - ค่าเฉลี่ยภาพรวมความผูกพันเท่ากับ 3.78 (มากที่สุด) | ขยับเคลื่อนเรื่องดังกล่าวของหน่วยงานอย่างจริงจัง - ควรมีการให้ความรู้หรือสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน PMQA ของกรมและระดับหน่วยงานให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อให้มีการขยับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง - ควรมีคณะกรรมการ PMQA เพื่อวางแผนความเชื่อมโยงทุกหมวดของกรม และมีคณะทำงานของแต่ละหมวด เพื่อขยับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนของคณะกรรมการ |

ที่มา: กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย (ตุลาคม 2565), บทสรุปสำหรับผู้บริหารการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การกำหนดมาตรการเพื่อขยับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัดและประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการทบทวนข้อมูลข้างต้น จึงกำหนดมาตรการเพื่อขยับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด จำนวน 3 มาตรการ และกำหนดประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 1 เรื่อง รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 หลักการ/เหตุผล ความสอดคล้องในการกำหนดมาตรการ/ประเด็นความรู้เพื่อขยับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด

| มาตรการ/ ประเด็นความรู้ | หลักการ/เหตุผลการกำหนดมาตรการ/ประเด็นความรู้ | ความสอดคล้อง |
|---|---|---|
| มาตรการที่ 1 การทบทวนกลไกการดำเนินงาน | เพื่อให้การดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ครอบคลุมทั่วทั้งองค์การ กลไกการดำเนินงานจึงมีความสำคัญที่ต้องประกอบด้วยบุคลากรที่มาจากสหสาขาวิชาและหลากหลายหน่วยงาน | Regulation (การกำกับ ควบคุม) |
| มาตรการที่ 2 การสร้างความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ | เนื่องจากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาองค์การ สู่องค์กรที่มีคุณภาพและมีสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) นอกจากนี้ เกณฑ์ PMQA มีลักษณะที่เป็นคำถามเพื่อให้หน่วยงานหาคำตอบ/วิธีการในการพัฒนาที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรกรมอนามัยให้สามารถประยุกต์ใช้เกณฑ์ PMQA ในการพัฒนาองค์การ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล | Build Capacity (พัฒนาศักยภาพผู้รับบริการ) |

| มาตรการ/ ประเด็นความรู้ | หลักการ/เหตุผลการกำหนดมาตรการ/ประเด็นความรู้ | ความสอดคล้อง |
|--|--|------------------------------------|
| มาตรการที่ 3 การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม | การพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ได้ผลต้องเป็นการพัฒนาแบบทั่วทั้งองค์กร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องให้ทุกองคาพยพและบุคลากร กรมอนามัยทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการพัฒนา | Partnership (การสร้างพันธมิตร) |
| ประเด็นความรู้ที่ 1 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ | เกณฑ์ PMQA ทั้ง PMQA ปี 2562 และ PMQA 4.0 มีลักษณะเป็นนามธรรมเข้าใจยาก เป็นคำถามเพื่อให้หน่วยงาน หาคำตอบและวิธีการในการพัฒนาที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำเป็นที่จะต้องเข้าใจหลักการและแนวคิดของเกณฑ์ PMQA เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้เกณฑ์ PMQA ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้หลายหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบด้วย | กลุ่มเป้าหมาย - ผู้รับบริการอื่น ๆ |

แผนงาน/กิจกรรมขับเคลื่อนการดำเนินงาน
ตัวชี้วัดที่ 4.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
และการเป็นระบบราชการ 4.0
ตามคำรับรองฯ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รอบ 5 เดือนแรก

| กิจกรรม | มาตรการ/ความรู้ | หน่วยนับ | เป้าหมาย | วันที่ดำเนินการ |
|---|--|----------|----------|-----------------|
| 1. ทบทวนและจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ | มาตรการที่ 1 การทบทวนกลไกการดำเนินงาน | ฉบับ | 1 | 1-30 พ.ย. 2565 |
| 2. สื่อสารองค์ความรู้ด้านการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0 ทางเว็บไซต์กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | มาตรการที่ 2 การสร้างความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ | ครั้ง | 1 | 1-30 พ.ย. 2565 |
| 3. เข้าร่วมประชุมรับทราบเกณฑ์ PMQA จากสำนักงาน ก.พ.ร. | ประเด็นความรู้ที่ 1 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ | ครั้ง | 1 | 1-30 พ.ย. 2565 |
| 4. ประชุมเตรียมการส่งผลงานเพื่อขอรับรางวัล PMQA ครั้งที่ 1 | มาตรการที่ 3 การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม | ครั้ง | 1 | 1-31 ต.ค. 2565 |
| 5. ประชุมเตรียมการส่งผลงานเพื่อขอรับรางวัล PMQA ครั้งที่ 2 | | ครั้ง | 1 | 1-31 ม.ค. 2566 |

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะ
ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตัวชี้วัดที่ 4.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
และการเป็นระบบราชการ 4.0

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน รวมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะ จากคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง ตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ตามคำสั่งกรมอนามัย ที่ 956/2564 ลงวันที่ 23 ธันวาคม 2564 และ ที่ 256/2565 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2565) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) มีผู้ตอบกลับแบบสอบถามคิดเป็น ร้อยละ 84.00 โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อการดำเนินงาน 1) ความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA 2) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร 3) ความผูกพันต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นแบบคำถามปลายเปิด ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงคิดเป็นร้อยละ 85.71 ส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานสายส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ 52.38 รองลงมาคือสายบริหาร สายอนามัยสิ่งแวดล้อม และ ศูนย์อนามัย/ สสม. ร้อยละ 33.33, 9.52 และ 4.76 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA พบว่า คณะกรรมการฯ มีความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และคณะกรรมการฯ มีความสามารถนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงานได้ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า คณะกรรมการฯ มีความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่องการจัดประชุมเพื่อร่วมกันจัดทำเอกสารส่งสมัครรางวัล PMQA มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 (มากที่สุด) รองลงมา ได้แก่ 1) การมอบประกาศนียบัตร ยกย่องเชิดชูเกียรติแก่คณะกรรมการฯ 2) การจัดประชุมชี้แจง เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ PMQA และ 3) การสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ PMQA ผ่านช่องทางต่างๆ (หนังสือราชการ เว็บไซต์ ไลน์) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57, 3.43 และ 3.33 ตามลำดับ (อยู่ในระดับมากที่สุด) ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การแต่งตั้งคณะกรรมการ PMQA แยกเป็นคณะกรรมการรายหมวด หมวด 1-6 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 (มาก) สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในภาพรวม เท่ากับ 3.34 (มากที่สุด)

ระดับความผูกพันต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า คณะกรรมการฯ ยินดีในการเข้าร่วมดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 (มากที่สุด) รองลงมาได้แก่เรื่อง ยินดีเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ PMQA เพื่อดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA และแนะนำเพื่อนร่วมงานในการนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และ 3.67 (มากที่สุด) ตามลำดับ สำหรับค่าเฉลี่ยภาพรวมความผูกพัน เท่ากับ 3.78 (มากที่สุด)

ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีดังนี้

ความไม่พึงพอใจ ได้แก่

- การดำเนินงานการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA ยังไม่มีความต่อเนื่อง

ความต้องการ ความคาดหวัง ได้แก่

- ต้องการให้คณะกรรมการทุกคนมีส่วนร่วม
- ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนให้ผู้รับผิดชอบงานพัฒนางานอย่างจริงจัง

ข้อเสนอแนะ ได้แก่

- ควรให้ส่วนงาน IT ระดับกรมร่วมเป็นแกนหลักในการขับเคลื่อน PMQA 4.0 กรมอนามัย
- ควรนำหลักการ PMQA มาใช้ให้เกิดผลในการทำงานจริงๆ นอกเหนือจากมุ่งหวังรางวัล
- ควรกำหนดให้ทุกหน่วยงานใช้ PMQA เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- ควรมีการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการสื่อสารเรื่อง PMQA และ AAIM ของหน่วยงาน เพื่อให้ทราบข้อมูลหรือประเด็นที่มีปัญหาในการขับเคลื่อนเรื่องดังกล่าวของหน่วยงานอย่างจริงจัง
- ควรมีการให้ความรู้หรือสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน PMQA ของกรมและระดับหน่วยงานให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อให้มีการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง
- ควรมีคณะกรรมการ PMQA เพื่อวางแผนความเชื่อมโยงทุกหมวดของกรม และมีคณะทำงานของแต่ละหมวด เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนของคณะกรรมการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย
ตุลาคม 2565

ภาคผนวก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อการดำเนินงาน

- 1) ความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA
- 2) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- 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=21) | ร้อยละ |
|------------------------|--------------|--------|
| 1. เพศ | | |
| - ชาย | 3 | 14.29 |
| - หญิง | 18 | 85.71 |
| 2. หน่วยงาน | | |
| - สายบริหาร | 7 | 33.33 |
| - สายส่งเสริมสุขภาพ | 11 | 52.38 |
| - สายอนามัยสิ่งแวดล้อม | 2 | 9.52 |
| - ศูนย์อนามัย/ สสม. | 1 | 4.76 |

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อการดำเนินงาน

ตารางที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA

| ประเด็น | ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ) | | | | ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็น |
|---|---------------------------|-------|------|------------|-------------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | |
| 1) ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ PMQA ในระดับใด | 14.29 | 76.19 | 9.52 | - | 3.05 (มาก) |
| 2) ท่านสามารถนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงานได้ในระดับใด | 28.57 | 66.67 | 4.76 | - | 3.24 (มาก) |

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

| ประเด็น/ เรื่อง | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | | | | ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ |
|--|---------------------------|-------|-------|------------|-------------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | |
| 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ PMQA ผ่านช่องทางต่างๆ (หนังสือราชการ เว็บไซต์ ไลน์) | 38.10 | 57.14 | 4.76 | - | 3.33 (มากที่สุด) |
| 2) การจัดประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในเกณฑ์ PMQA | 47.62 | 47.62 | 4.76 | - | 3.43 (มากที่สุด) |
| 3) การจัดประชุมเพื่อร่วมกันจัดทำเอกสารส่งสมัครรางวัล PMQA | 66.67 | 33.33 | - | - | 3.67 (มากที่สุด) |
| 4) การแต่งตั้งคณะกรรมการ PMQA ชุดเดียว ไม่แยกคณะกรรมการเป็นชุดย่อยรายหมวด | 47.62 | 33.33 | 14.29 | 4.76 | 3.24 (มาก) |
| 5) การแต่งตั้งคณะกรรมการ PMQA แยกเป็นคณะกรรมการรายหมวด หมวด 1-6 | 23.81 | 38.10 | 33.33 | 4.76 | 2.81 (มาก) |
| 6) การมอบประกาศนียบัตรยกย่องเชิดชูเกียรติแก่คณะกรรมการ PMQA | 61.91 | 33.33 | 4.76 | - | 3.57 (มากที่สุด) |
| ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ | | | | | 3.34 (มากที่สุด) |

ตารางที่ 2.3 ความผูกพันต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

| ประเด็น | ระดับความผูกพัน (ร้อยละ) | | | | ค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพัน |
|---|--------------------------|-------|------|------------|------------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | |
| 1) ท่านยินดีในการเข้าร่วมดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA | 85.71 | 14.29 | - | - | 3.86 (มากที่สุด) |
| 2) ท่านยินดีเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ PMQA เพื่อดำเนินงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA | 80.95 | 19.05 | - | - | 3.81 (มากที่สุด) |
| 3) ท่านจะแนะนำเพื่อนร่วมงานในการนำเกณฑ์ PMQA ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน | 66.67 | 33.33 | - | - | 3.67 (มากที่สุด) |
| | ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพัน | | | | 3.78 (มากที่สุด) |

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ดังนี้

ความไม่พึงพอใจ ได้แก่

- การดำเนินการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA ยังไม่มีความต่อเนื่อง

ความต้องการ ความคาดหวัง ได้แก่

- ต้องการให้คณะกรรมการทุกคนมีส่วนร่วม
- ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนให้ผู้รับผิดชอบงานพัฒนางานอย่างจริงจัง

ข้อเสนอแนะ ได้แก่

- ควรให้ส่วนงาน IT ระดับกรมร่วมเป็นแกนหลักในการขับเคลื่อน PMQA 4.0 กรมอนามัย
- ควรนำหลักการ PMQA มาใช้ให้เกิดผลในการทำงานจริงๆ นอกเหนือจากมุ่งหวังรางวัล
- ควรกำหนดให้ทุกหน่วยงานใช้ PMQA เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- ควรมีการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการสื่อสารเรื่อง PMQA และ AAIM ของหน่วยงาน

เพื่อให้ทราบข้อมูลหรือประเด็นที่มีปัญหาในการขับเคลื่อนเรื่องดังกล่าวของหน่วยงานอย่างจริงจัง

- ควรมีการให้ความรู้หรือสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน PMQA ของกรมและระดับหน่วยงานให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อให้มีการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง

- ควรมีคณะกรรมการ PMQA เพื่อวางแผนความเชื่อมโยงทุกหมวดของกรม และมีคณะทำงานของแต่ละหมวดเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนของคณะกรรมการ