

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานของ สช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานของ สช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจของ สช. ภายใต้พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 2) ประเมินระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ของ สช. ภายใต้พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ 3) เพื่อให้มีข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานหรือการบริการที่เกี่ยวข้องให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การประเมินใช้วิธีการทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ 3 กลุ่ม ได้แก่ คณะกรรมการชุดต่างๆ ภาคีเครือข่าย และประชาชนทั่วไป การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) และสถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผู้ให้ข้อมูลการประเมินผลครั้งนี้ จำแนกเป็นคณะกรรมการชุดต่างๆ 84 คน ภาคีเครือข่าย 236 คน และประชาชนทั่วไป 72 คน จำนวน 391 คน มีคุณลักษณะโดยรวมเป็นเพศชายและหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน อายุเฉลี่ย 53 ปี จบการศึกษาระดับอุดมศึกษามากกว่าร้อยละ 90 (ระดับปริญญาโทมากที่สุด ร้อยละ 41.94) ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาใน 3 ภูมิภาคจำนวนใกล้เคียงกัน คือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และภาคกลาง ประกอบอาชีพรับราชการเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 39.90 ระยะเวลาทำงานกับ สช. เฉลี่ย 5.9 ปี ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายร้อยละ 96.93 รับรู้บทบาทของ สช. เป็นอย่างดี ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการประเมิน

1.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามภารกิจของ สช.ฯ

1) ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามภารกิจของ สช.ฯ ปี 2563

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครอบคลุมภารกิจ 5 ด้านของ สช. ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนทิศทางการทำงานเพื่อพัฒนานโยบาย และยุทธศาสตร์ ทิศทางของ สช. ด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วม ด้านการพัฒนาศักยภาพ และด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ซึ่งผลการประเมิน พบว่า ผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สช. ทั้ง 5 ภารกิจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) เช่นเดียวกับผลการประเมินรายการภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยจัดลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้านการวางแผนทิศทางการทำงานเพื่อพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์ทิศทางของ สช. (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วม (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านการบริหารจัดการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ด้านการพัฒนาศักยภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 3.90)

2) สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สข. ปี 2563 ตามกรอบการประเมินองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะฯ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สข. ของผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม ดังนำเสนอในข้อ 1) ซึ่งมีผลการประเมินความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน (คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนงานให้บริการทั้งหมดที่ทำการประเมิน) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่าง 3.90 – 4.03 (หรือร้อยละ 78.01 – 80.60) เมื่อพิจารณาจากข้อกำหนดของ กพม. สรุปได้ว่าการดำเนินงานด้านการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการของ สข. มีผลการประเมินความพึงพอใจในระดับคุณภาพตามเป้าหมายมาตรฐานของ กพม. (จำนวนผลงานร้อยละ 80 ที่ผ่านเกณฑ์คุณภาพที่ระดับคุณภาพร้อยละ 75-89.99)

3) เปรียบเทียบผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สข.ปี 2562 และปี 2563

เปรียบเทียบผลการประเมินระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการของ สข. 5 ภารกิจระหว่างปี 2562 และ ปี 2563 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สข.ในปี 2563 คณะกรรมการฯ และภาคีเครือข่ายมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน เช่นเดียวกับผลประเมินในปี 2562 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านใกล้เคียงกัน (ค่าเฉลี่ย $\pm 0.01-0.09$) และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมลดลงเล็กน้อย (ลดลง 0.02) กล่าวโดยสรุปได้ว่า สข.ยังคงรักษาระดับการให้บริการอยู่ในมาตรฐานได้เป็นอย่างดี

1.2 ผลการประเมินระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สข.ฯ

การประเมินระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สข. ของผู้รับบริการ ดำเนินการเฉพาะกับกลุ่มคณะกรรมการฯ และกลุ่มภาคีเครือข่าย เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ร่วมงานกับ สข.อย่างใกล้ชิดและมีระยะเวลาที่พอที่จะเกิดความเชื่อมั่น หรือความรู้สึกไว้วางใจ มั่นใจและเชื่อถือต่อการดำเนินงานของ สข. โดยพิจารณาจากขอบเขตการดำเนินงานของ สข. 5 ภารกิจเช่นเดียวกับการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมิน พบว่า คณะกรรมการและภาคีเครือข่ายมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สข. โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) เช่นเดียวกับผลการประเมินรายการภารกิจที่คณะกรรมการและภาคีเครือข่ายมีความเชื่อมั่นระดับมากทุกภารกิจเช่นกัน โดยจัดลำดับความเชื่อมั่นจากมากไปน้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้านการวางแผนทิศทางการทำงานเพื่อพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์ทิศทางของ สข. (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วม (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านการบริหารจัดการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และด้านการพัฒนาศักยภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผู้รับบริการ ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สข.

ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ด้วยสถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) เพื่อยืนยันถึงสมมติฐาน 2 ประการคือ 1) ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ ทศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อ สข. การรับรู้บทบาท สข. และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และ 2) ความพึงพอใจในการให้บริการและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก สรุปผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผู้รับบริการกับความพึงพอใจในการให้บริการของ สช.

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผู้รับบริการ ได้แก่ ทศนคติของผู้รับบริการ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการรับรู้บทบาทภารกิจของ สช.กับความพึงพอใจในการให้บริการของ สช. 5 ภารกิจ พบว่ามีเพียงการรับรู้ข่าวสารและทัศนคติต่อ สช.ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของ สช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05

2) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจฯ กับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สช.

ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สช.กับความพึงพอใจในการให้บริการของ สช. มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับน้อยกว่า 0.05

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก กล่าวคือ หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการย่อมส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ สช. โดยมีปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ (รวมถึงความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สช.) คือ ทศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อ สช. และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

1.4 ปัจจัยเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการของ สช.

ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ รวมทั้งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ข้างต้น นำมาสู่ข้อสรุปปัจจัย/เงื่อนไขที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการของ สช. จำแนกเป็น 2 ส่วน คือ

1) **ปัจจัยด้านผู้รับบริการ** ได้แก่ การรับรู้ข่าวสารจาก สช. และทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อ สช.ซึ่งมีผลประเมิน ดังนี้

การรับรู้ข่าวสาร ผู้รับบริการมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับ สช.ผ่านสื่อ สช.ทุกช่องทาง ซึ่งช่องทางสื่อที่ผู้ใช้บริการนิยมมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ เว็บไซต์ www.nationalhealth.or.th จดหมายข่าวสานพลัง Facebook: เครือข่ายสมัชชาสุขภาพ Facebook: สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ Line: Infocenter โดยมีความเห็นว่าสื่อของ สช.มีความเหมาะสมระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร ด้านความละเอียดและความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร ด้านรูปลักษณ์ ความน่าสนใจ และทันสมัยของสื่อฯ ด้านความหลากหลายของสื่อฯ และด้านความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ฯ

ทัศนคติของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของ สช. โดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) สะท้อนจากความเห็นเชิงบวกที่ระบุว่าได้รับความรู้ รวมทั้งมีความภาคภูมิใจ มีความสุข และรู้สึกสนุกกับการเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาโยบายสาธารณะฯ ภายใต้การสนับสนุนของ สช.

2) **ปัจจัยด้านองค์กร** ได้แก่ มีกฎหมาย (พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ) รองรับ มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน องค์กร สช.มีความน่าเชื่อถือ บุคลากร สช. มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในภารกิจที่รับผิดชอบ มีระบบการติดตามผลงานและใช้ประโยชน์จากผลการประเมินในการพัฒนาการดำเนินงาน และมีผลงานเป็นที่ยอมรับของสังคม

2. ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ สช.

2.1 ข้อเสนอแนะระยะสั้น

- 1) เพิ่มการพัฒนาศักยภาพ ด้านการสื่อสาร/การเข้าถึงข้อมูล โดยเฉพาะกับภาคีเครือข่ายในพื้นที่
- 2) ควรมีการแนวทางในการปรับเวทีสมัชชาสุขภาพจังหวัดให้เชื่อมโยงกับสมัชชาชาติ โดยให้เครือข่ายมีส่วนในการเสนอเนื้อหาและแนวทางขับเคลื่อนนโยบายฯ อีกทางหนึ่ง
- 3) การสนับสนุนในด้านการประสานความร่วมมือ นโยบาย การเชื่อมโยงกับหน่วยงานและผู้บริหารระดับจังหวัด จะมีส่วนช่วยหนุนเสริมให้ภาคีเครือข่ายสามารถขับเคลื่อนงานได้ดียิ่งขึ้น
- 4) ดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารองค์กรแก่สาธารณชนให้มากขึ้น โดยเน้นการสื่อสารให้ผู้คน/ประชาชนและผู้สนใจรับรู้และจดจำการดำเนินงานของ สช. และให้มีรูปแบบการสื่อสารที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลนำมาสู่การปรับปรุงได้อย่างทันการณ์ด้วย

2.2 ข้อเสนอแนะระยะกลาง

- 1) การพัฒนาแกนนำ คนรุ่นใหม่ ให้มีสมรรถนะที่จำเป็นในการดำเนินงานระดับพื้นที่ และสืบทอดภารกิจการเป็นภาคีเครือข่าย สช.
- 2) การพัฒนาศักยภาพแก่แกนนำ/ทีมขับเคลื่อนระดับพื้นที่ให้ยกระดับจากการทำหน้าที่เป็นผู้ขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะฯ ไปสู่บทบาทการทำหน้าที่ “โคช” เพื่อเป็นพี่เลี้ยงในการให้คำแนะนำและสนับสนุนแก่เครือข่ายใหม่ที่เข้าร่วมกระบวนการ นอกจากนี้จะเป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยให้การขยายผลขับเคลื่อนงานของ สช. มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นแล้ว ยังจะมีส่วนช่วยลดข้อจำกัดด้านบุคลากรของ สช. ได้อีกทางหนึ่ง
- 3) การจะดำเนินการในข้อ 2) ได้ สช. ต้องมีหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพฯ ที่เหมาะสมรองรับโดยอาจจัดทำเป็นแผนรองรับฯ ในลักษณะให้สถาบันการศึกษาในพื้นที่เป็นหน่วยดำเนินการ หรือร่วมมือกับหน่วยงานที่มีหลักสูตรการพัฒนาฯ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพทีมงานดังกล่าว
- 4) การพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานของเครือข่าย โดยปรับให้สอดคล้องกับวิถีใหม่ (new normal) โดยดำเนินการพัฒนาศักยภาพแบบผสมผสานผ่านการจัดประชุมและออนไลน์/โปรแกรมการจัดประชุมต่างๆ เพื่อให้เครือข่ายสามารถเข้าร่วมกิจกรรมอย่างครอบคลุม ทั้งถึง และสะดวก
- 5) การมีระบบการพัฒนาศักยภาพแกนนำระดับต่างๆ ด้วยหลักสูตรใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคม
- 6) การส่งเสริมการใช้เครื่องมือในการทำงานที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้นและให้มีความต่อเนื่อง
- 7) การวางระบบการติดตามประเมินผลที่มีความชัดเจน สื่อสารทำความเข้าใจกับคนทำงานทุกระดับและใช้การติดตามประเมินผลเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนและพัฒนาการทำงานระดับองค์กร สช. และระดับพื้นที่
- 8) ดำเนินงานประสานงานและพัฒนานโยบายสาธารณะกับภาคียุทธศาสตร์ระดับชาติ เช่น สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สถาบันพระปกเกล้า กระทรวงต่างๆ เพิ่มมากขึ้น

9) การสนับสนุนพื้นที่ที่มีความเข้มแข็งให้เป็นพื้นที่ต้นแบบ ด้านการพัฒนา นโยบายสาธารณะโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง รวมทั้งส่งเสริมให้มีการจัดเวทีวิชาการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของภาคีเครือข่ายทุกกลุ่ม

2.3 ข้อเสนอแนะระยะยาว

- 1) ควรมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือความเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันการณ์ โดยเฉพาะในสถานการณ์สังคมที่เปลี่ยนแปลงเร็ว อาทิเช่น ปัจจุบัน อาทิเช่น
 - พิจารณาเรื่องการกระจายอำนาจการบริหารจัดการหรือการจัดงาน/กิจกรรมต่างๆ ลงสู่ภูมิภาคและจังหวัด รวมทั้งสนับสนุนให้ขบวนจังหวัดมีความเข้มแข็งโดยจัดให้มีเวทีกลาง เปิดโอกาสให้ระดับพื้นที่มีการนำเสนอแนวทางทำงานแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น
 - ปรับการดำเนินงานเป็นการดำเนินงานเชิงรุก ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมในประเด็นใหม่ๆ เช่น โรคอุบัติใหม่
- 2) สร้างความต่อเนื่องในการดำเนินงานของ สช. โดยควรดำเนินงานตามแผนระยะสั้น ระยะกลางและระยะยาว