

## ตัวชี้วัด 4.25 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบสุขภาพดิจิทัลไทยใหม่ สร้างไทย สร้างชาติ ระยะ 2

### 1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด (0.25)

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อน สามารถแบ่งกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการสรุปผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด และความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ ดังนี้

- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความต้องการ/ความคาดหวัง
- ความผูกพัน
- ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ
- ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

#### 1.2.1 กลุ่มผู้รับบริการ

รายการข้อมูล	รายละเอียด
กลุ่มผู้รับบริการปัจจุบัน	ประชาชนแต่ละกลุ่มวัย ได้แก่ กลุ่มแม่และเด็ก, วัยเรียนวัยรุ่น, วัยทำงาน และวัยผู้สูงอายุ
กลุ่มผู้รับบริการอนาคต	ผู้ประกอบการ ในส่วนของระบบบริการผู้ประกอบการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม (Entrepreneur & Environment Health Platform)
ความต้องการ	ความต้องการรับบริการ 7 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านการรับรู้ (Awareness) 2. ด้านการหาข้อมูล (Information) 3. ด้านการเตรียมรับบริการ (Preparation) 4. ด้านการรับบริการที่หน่วยงาน (Offline Service) 5. ด้านการรับบริการออนไลน์ (Online Service) 6. ด้านการรอผลพิจารณา (Status Tracking) 7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (Participation)
ความคาดหวัง	ความคาดหวัง 6 ข้อ ดังนี้ 1. การรวบรวมข้อมูลงานบริการภาครัฐไว้ ณ จุดเดียว 2. การให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงและที่เกี่ยวข้อง 3. การให้บริการเชิงรุกเพื่อลดการเสียสิทธิ 4. การได้รับบริการและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว 5. การให้บริการในช่องทางที่สะดวก 6. ความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ปลอดภัย มีเสถียรภาพ

รายการข้อมูล	รายละเอียด
ความผูกพัน	<p>การพัฒนาาระบบสุขภาพดิจิทัลไทยใหม่ สร้างไทย สร้างชาติ ระยะ 2 อาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กอง/สำนัก/ศูนย์ ระบบงานย่อยระดับฟังก์ชัน Function</li> <li>2. คลัสเตอร์ (Cluster) แบ่งเป็น 2 กลุ่ม <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 ระบบบริการสุขภาพ (Smart citizen Digital Platform) โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- สมุดสีชมพู สำหรับกลุ่มวัยแม่และเด็ก : สำนักส่งเสริมสุขภาพ</li> <li>- สมุดสีเหลือง สำหรับกลุ่มวัยเรียนวัยรุ่น : สำนักส่งเสริมสุขภาพ, สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์</li> <li>- สมุดสีแดง สำหรับกลุ่มวัยทำงาน : สำนักส่งเสริมสุขภาพ</li> <li>- สมุดสีฟ้า สำหรับกลุ่มวัยผู้สูงอายุ : สำนักอนามัยผู้สูงอายุ</li> <li>- สมุดสุขภาพด้านส่งเสริมสุขภาพ : สำนักทันตสาธารณสุข, สำนักโภชนาการ, กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ และกองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ</li> </ul> </li> <li>2.2 ระบบบริการผู้ประกอบการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม (Entrepreneur &amp; Environment Health Platform) โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการผู้ประกอบการ ได้แก่ กองกฎหมาย, สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม, สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ และกองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>3. กองดิจิทัลเพื่อส่งเสริมสุขภาพ <ul style="list-style-type: none"> <li>- รับผิดชอบโครงการพัฒนาระบบสุขภาพดิจิทัลไทยใหม่ สร้างไทย สร้างชาติ</li> </ul> </li> </ol>
ความพึงพอใจ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุม</li> <li>2. นำเสนอบริการด้านสุขภาพที่มีประโยชน์อย่างเหมาะสม</li> </ol>
ความไม่พึงพอใจ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการ</li> <li>2. การได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน</li> <li>3. การใช้ภาษาราชการเข้าใจยาก</li> </ol>
ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควรมีบริการที่ช่วยให้คำแนะนำ</li> <li>2. ความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวที่ภาครัฐเก็บไว้</li> </ol>

## 1.2.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รายการข้อมูล	รายละเอียด
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบัน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้บริหารกรมอนามัย</li> <li>2. เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ ได้แก่ แพทย์, พยาบาล และบุคลากรทางสาธารณสุข</li> <li>3. ภาควิชาเครือข่าย</li> </ol>
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอนาคต	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้บริหารกรมอนามัย</li> <li>2. เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ ได้แก่ แพทย์, พยาบาล และบุคลากรทางสาธารณสุข</li> <li>3. บุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ ครู, นักเรียน</li> <li>4. ภาควิชาเครือข่าย</li> </ol>
ความต้องการ	มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน
ความคาดหวัง	มีระบบบริการสุขภาพครอบคลุมประชาชนทุกคนที่มีข้อมูลอยู่ในฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ประชาชนเป็นเจ้าของและควบคุมดูแลข้อมูลสุขภาพของตนเอง และบริการผู้ประกอบการ เป็นระบบข้อมูลด้านสุขอนามัยและด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อรวบรวมข้อมูลและงานบริการต่างๆ ให้มีความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลและบริการของภาครัฐ
ความผูกพัน	มีการสนับสนุนจากผู้บริหาร หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย และ ภาควิชาเครือข่ายต่างๆ ให้การสนับสนุนรายการข้อมูลด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม
ความพึงพอใจ	มีระบบงานที่เป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูลด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม
ความไม่พึงพอใจ	การบริการภาครัฐในปัจจุบันขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน
ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การพัฒนางานบริการดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกทั้งประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ