

ตัวชี้วัด 4.25 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบสุขภาพดิจิทัลไทยใหม่ สร้างไทย สร้างชาติ ระยะ 2
(รอบ 5 เดือนหลัง)

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

1.2.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รายการข้อมูล	รายละเอียด
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบัน	1. ผู้บริหารกรมอนามัย 2. เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ ได้แก่ แพทย์, พยาบาล และบุคลากรทางสาธารณสุข 3. ภาควิชาเครือข่าย
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอนาคต	1. ผู้บริหารกรมอนามัย 2. เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ ได้แก่ แพทย์, พยาบาล และบุคลากรทางสาธารณสุข 3. บุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ ครู, นักเรียน 4. ภาควิชาเครือข่าย
ความต้องการ	มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน
ความคาดหวัง	มีระบบบริการสุขภาพครอบคลุมประชาชนทุกคนที่มีข้อมูลอยู่ในฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ประชาชนเป็นเจ้าของและควบคุมดูแลข้อมูลสุขภาพของตนเอง และบริการผู้ประกอบการ เป็นระบบข้อมูลด้านสุขอนามัยและด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อรวบรวมข้อมูลและงานบริการต่างๆ ให้มีความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลและบริการของภาครัฐ
ความผูกพัน	มีการสนับสนุนจากผู้บริหาร หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย และ ภาควิชาเครือข่ายต่างๆ ให้การสนับสนุนรายการข้อมูลด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม
ความพึงพอใจ	มีระบบงานที่เป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูลด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม
ความไม่พึงพอใจ	การบริการภาครัฐในปัจจุบันขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน
ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การพัฒนางานบริการดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกทั้งประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ