

## 1.2. ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

สรุป. ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การจัดทำฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศ และฐานข้อมูลรายงานผลการไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนา หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมคณะกรรมการความร่วมมือด้านต่างประเทศ กรมอนามัย ในปีงบประมาณ 2565 จำนวน 2 ครั้ง<sup>1, 2</sup> การประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ ปี 2566 - 2567 รวมถึงการรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน เพื่อนำมากำหนดประเด็นความรู้มาตรการ และแผนการขับเคลื่อนการดำเนินงานจัดทำฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศได้ดังนี้

### กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของระบบฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศ และฐานข้อมูลรายงานผลการไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนา หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย มี 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ (1) บุคลากรภายในกรมอนามัยที่ต้องการทราบข้อมูลภูมิหลัง สถานการณ์ปัจจุบัน ทิศทาง และแนวทางการดำเนินงานความร่วมมือระหว่างประเทศในกรอบต่างๆ เพื่อนำไปต่อยอด ขยายความร่วมมือ สร้างความร่วมมือในกรอบใหม่ๆ รวมถึงเพื่อเตรียมตัวเดินทางไปประชุม ณ ต่างประเทศ สำหรับรายการที่เป็นการประชุมต่อเนื่อง และ (2) ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกรมอนามัย ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ต้องการทราบข้อมูลการดำเนินงานความร่วมมือระหว่างประเทศของกรมอนามัย

### ความต้องการ/ความคาดหวัง

**ฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศ:** จากการรวบรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเวทีต่างๆ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการฐานข้อมูลฯ ที่มีข้อมูลทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ มีการออกแบบที่ทำให้สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว เพื่อนำไปใช้ในการวางแผน ประกอบการตัดสินใจ ซึ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศตามพันธกิจของแต่ละหน่วยงาน

**ฐานข้อมูลรายงานผลการไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนา หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย:** การสรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการฐานข้อมูลรายงานผลการไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนา หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศของเจ้าหน้าที่กรมอนามัยต้องการฐานข้อมูลที่มีโครงสร้างหน้าระบบ (layout) ที่เข้าใจง่าย แบ่งหมวดหมู่

<sup>1</sup> รายงานการประชุมคณะกรรมการด้านต่างประเทศ กรมอนามัย ครั้งที่ 1/2565

[https://cic.anamai.moph.go.th/web-](https://cic.anamai.moph.go.th/web-upload/23xcfa0662ec139f06b2a8fd5d6d3865bbb/tinymce/KPI4/66_/21International_Coop_Meeting_65-1.pdf)

[upload/23xcfa0662ec139f06b2a8fd5d6d3865bbb/tinymce/KPI4/66\\_/21International\\_Coop\\_Meeting\\_65-1.pdf](https://cic.anamai.moph.go.th/web-upload/23xcfa0662ec139f06b2a8fd5d6d3865bbb/tinymce/KPI4/66_/21International_Coop_Meeting_65-1.pdf)

<sup>2</sup> รายงานการประชุมคณะกรรมการด้านต่างประเทศ กรมอนามัย ครั้งที่ 2/2565

[https://cic.anamai.moph.go.th/web-](https://cic.anamai.moph.go.th/web-upload/23xcfa0662ec139f06b2a8fd5d6d3865bbb/tinymce/KPI4/66_/21International_Coop_Meeting_65-2.pdf)

[upload/23xcfa0662ec139f06b2a8fd5d6d3865bbb/tinymce/KPI4/66\\_/21International\\_Coop\\_Meeting\\_65-2.pdf](https://cic.anamai.moph.go.th/web-upload/23xcfa0662ec139f06b2a8fd5d6d3865bbb/tinymce/KPI4/66_/21International_Coop_Meeting_65-2.pdf)

ชัดเจน และต้องการให้ผู้เดินทางไปราชการต่างประเทศสามารถเข้าไปกรอกข้อมูลรายงานผ่านทางออนไลน์ด้วยตัวเองได้เพื่อลดขั้นตอน ประหยัดเวลาและทรัพยากร นอกจากนี้ยังคาดหวังให้ฐานข้อมูลคำนึงถึงการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลให้เป็นไปตามหลักพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)

### ความผูกพัน

เครือข่ายคณะกรรมการด้านต่างประเทศ กรมอนามัย รวมถึงบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านต่างประเทศจากหน่วยงานวิชาการเป็นผู้สนับสนุนข้อมูลหลักสำหรับฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศและฐานข้อมูลรายงานผลการไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนา หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย และเป็นผู้ให้บริการระบบฐานข้อมูลทั้ง 2 ระบบ

### ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ

**ฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศ:** จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศ เมื่อเดือนกรกฎาคม 2565<sup>3</sup> พบว่าผลคะแนน อยู่ที่ 4.74 คะแนน คิดเป็นระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” โดยประเด็นที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ “ด้านการสนับสนุนและการให้บริการใช้งาน” ได้คะแนนเฉลี่ย 4.92 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน อย่างไรก็ตาม พบว่าประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ “ข้อมูลที่ให้บริการมีความทันสมัย” ซึ่งได้คะแนน 4.38

**ฐานข้อมูลรายงานผลการไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนา หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย:** ผู้ให้บริการระบบฐานข้อมูลรายงานผลการไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนา หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศของเจ้าหน้าที่กรมอนามัยเห็นว่าฐานข้อมูลนี้มีประโยชน์ในการศึกษาข้อมูลย้อนหลังเกี่ยวกับประเด็นความรู้และความร่วมมือระหว่างประเทศด้านสาธารณสุขที่กรมอนามัยได้ดำเนินการ และเป็นแหล่งข้อมูลที่ดีในการใช้เตรียมความพร้อมสำหรับการเดินทางไปราชการต่างประเทศ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริหารมีความเห็นว่าขั้นตอนการรายงานผลการเดินทางในปัจจุบัน ผู้เดินทางไปราชการต่างประเทศจะต้องทำหนังสือส่งไปยัง ศรป. เพื่อนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ จึงเห็นว่าควรปรับขั้นตอนการรายงานให้สามารถรายงานผ่านระบบออนไลน์ได้เพื่อลดขั้นตอนและเวลา

### ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ศรป. ได้สอบถามความคิดเห็นจากคณะกรรมการด้านต่างประเทศ กรมอนามัย ในการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนปฏิบัติการการดำเนินงานศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ ประจำปี 2566 - 2567 ระหว่างวันที่ 21 กันยายน 2565 ณ โรงแรมเบสท์ เวสเทิร์นพลัส แวนด้าแกรนด์ แจ้งวัฒนะ จังหวัดนนทบุรี และได้รับคำแนะนำในการปรับปรุงระบบฐานข้อมูล ดังนี้

<sup>3</sup> สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศ

<https://cic.anamai.moph.go.th/web->

[upload/23xcfa0662ec139f06b2a8fd5d6d3865bbb/tinymce/KPI65/1\\_40/1.40\\_ReportSurveyCIC.pdf](https://cic.anamai.moph.go.th/web-upload/23xcfa0662ec139f06b2a8fd5d6d3865bbb/tinymce/KPI65/1_40/1.40_ReportSurveyCIC.pdf)

### ฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศ

- ด้านการแสดงผลของฐานข้อมูล
  - หน้าเริ่มต้น (Index) ของฐานข้อมูล ควรเพิ่มการกรีนนำข้อมูลความร่วมมือ เช่น วัตถุประสงค์ ประเด็นความร่วมมือ เป้าหมายของกรอบความร่วมมือ และบทบาทของกรมอนามัย เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้งานทราบถึงความเป็นมาของการดำเนินงานความร่วมมือนั้นๆ
  - เพิ่มรายงานสรุปผลการดำเนินงานความร่วมมือตามกรอบความร่วมมือฯ รายปีงบประมาณ ด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามหน่วยงานสังกัดกรมอนามัย
  - สามารถรองรับการแสดงผลได้ 2 ภาษา (ไทย-อังกฤษ)
- ด้านการรวบรวมและจัดข้อมูลก่อนนำเข้าระบบ
  - ควรมีกลไกที่ทำให้หน่วยงานวิชาการสามารถส่งข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลต่างประเทศ หรือสามารถอัปโหลดข้อมูลได้โดยตรง โดยให้ ศรป. เป็นผู้ตรวจสอบกรองข้อมูลก่อนเผยแพร่ขึ้นระบบ เพื่อการได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว
  - ควรมีไทม์ไลน์ (Timeline) หรือแผนผังงาน (Flow Chart) การรวบรวมข้อมูลความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ที่ชัดเจน โดยควรทำหนังสือราชการถึงหน่วยงานขอความอนุเคราะห์ข้อมูลความร่วมมือฯ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
  - ควรมีแบบฟอร์ม (Template) สำหรับจัดเก็บข้อมูลความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

### ฐานข้อมูลรายงานผลการไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนา หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย

- ด้านการแสดงผล
  - ควรปรับปรุง layout หน้าเว็บไซต์ให้ดูเข้าใจง่ายและแบ่งหมวดหมู่ให้ชัดเจน
  - แสดงสถิติรายการเดินทางไปราชการ ณ ต่างประเทศ
- ด้านการรวบรวมและจัดข้อมูล
  - ควรเปิดให้ผู้เดินทางไปราชการ ณ ต่างประเทศ สามารถกรอกรายงานผลสรุปการเดินทางไปราชการ ณ ต่างประเทศ และแบบสอบถามความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์ในเว็บไซต์
- ด้านความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
  - ควรเป็นไปตามหลักพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)

### 1.3. ทบทวนทำเนียบผู้รับบริการ (C) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) (คลิกที่นี่)