

ความพึงพอใจของบุคลากรกรมควบคุมโรคต่อกระบวนการบริหารจัดการการเดินทางไปราชการชั่วคราว
ณ ต่างประเทศของสำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศ

Satisfaction of Department of Disease Control Officers with The Temporary Official
Travel Abroad Process by The Office of International Cooperation

วรรณภรณ์ เก่งการณ¹, กมนชนก บุญสิทธิ¹, จิตรภาณุ ศรีเดช¹, อนุวรรณ ประดับพลอย¹, นกัสนัน ตั้งทรงวุฒิกร¹, เสาวพัตร อินจ้อย²
¹สำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศ กรมควบคุมโรค ²สำนักงานคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ กรมควบคุมโรค

บทคัดย่อ

ความเป็นมา การเดินทางไปราชการต่างประเทศของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะหน่วยงานด้านสาธารณสุข มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์ความรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการสร้างความร่วมมือในระดับนานาชาติ สำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศมีภารกิจในการประสานจัดทำแผนการเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว โดยยึดหลักการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) หมวด 3 ที่เน้นการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นศูนย์กลาง จึงได้ประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของกระบวนการบริหารจัดการการเดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศ และนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดังกล่าวอย่างเป็นระบบ

วิธีการศึกษา การศึกษาเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional analytic study) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 166 คน ได้แก่ (1) ผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคลเพื่อเดินทางไปราชการต่างประเทศ จำนวน 36 คน (2) ผู้จัดทำโครงการงบประมาณรายจ่ายอื่น จำนวน 13 คน และ (3) ผู้เดินทางไปราชการ ณ ต่างประเทศ จำนวน 117 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างที่ไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม จำนวน 3 ชุด แต่ละชุดมี 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการ/แนวทางการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures: SOP) (2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ (3) ด้านการอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ และข้อเสนอแนะสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (F-test, One-Way ANOVA, Scheffe)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 42.86 รองลงมาคือช่วงอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 29.76 เป็นสายงานหลัก ร้อยละ 73.81 และสายงานสนับสนุน ร้อยละ 26.19 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ (ภาพรวม) อยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่ม เทียบระหว่างกลุ่ม กลุ่มผู้จัดทำโครงการงบประมาณรายจ่ายอื่นมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.51) รองลงมาคือกลุ่มผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.76) และกลุ่มผู้เดินทางไปราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.67) เทียบระหว่างด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดในทุกกลุ่มอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ S.D. = 0.51, $\bar{X} = 4.81$ S.D. = 0.33, $\bar{X} = 4.04$ S.D. = 0.83) รองลงมา ด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด ($\bar{X} = 3.97 - 4.52$) และด้านกระบวนการ/แนวทางปฏิบัติ (SOP) อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99 - 4.50$)

สรุปผลการศึกษา ผู้รับบริการจากทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านบุคลากรสะท้อนความสามารถการให้บริการอย่างมีอาชีพและเป็นจุดแข็งของกระบวนการบริหารจัดการฯ สิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ ความรวดเร็วของกระบวนการอนุมัติ ความชัดเจนของข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการเข้าถึงเครื่องมือบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, กระบวนการไปราชการต่างประเทศ, ความร่วมมือระหว่างประเทศ, แนวทางปฏิบัติ
มาตรฐาน, การบริหารจัดการภาครัฐ

ติดต่อผู้พิมพ์ : วรรณภรณ์ เก่งการณ

อีเมล : peacock.wannapon92@gmail.com

Abstract

Background Official overseas missions among government personnel, particularly in the public health sector, play a crucial role in enhancing professional knowledge, exchanging experiences, and fostering international collaboration. The Office of International Cooperation is responsible for coordinating and managing temporary overseas missions in accordance with the Public Sector Management Quality Award (PMQA) criteria, Category 3, which emphasizes a stakeholder-centered approach. This study aimed to assess satisfaction with the management process of official overseas missions and to utilize the findings to systematically enhance the efficiency and quality of service delivery. **Methods** A Cross-sectional analytic study was conducted among 166 respondents, comprising (1) 36 officers responsible for personnel approval for overseas missions, (2) 13 officers managing budgetary project proposals, and (3) 117 officials who participated in overseas missions. Respondents were selected through non-probability and purposive sampling techniques. The research instrument consisted of three sets of structured questionnaires, covering three domains: (1) Process and Standard Operating Procedures (SOP), (2) Service Personnel, and (3) Service Facilitation and Communication Channels. Each questionnaire also included open-ended items for additional comments. Data were analyzed using descriptive statistics and inferential statistics, including F-test, One-Way ANOVA, and Scheffé's post-hoc test. **Results** Of the respondents, 42.86% were aged 31–40 years, followed by 29.76% aged 51–60 years. The majority were professional staff (73.81%), with 26.19% serving in supporting positions. Overall satisfaction with the management process was rated at a high level across all respondent groups. Among the three groups, the budgetary project management group reported the highest level of satisfaction ($\bar{x} = 4.62$, S.D. = 0.51), followed by the personnel approval group ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.76), and the overseas mission participants ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.67). When analyzed by domain, service personnel received the highest satisfaction scores in all groups ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.51; $\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.32; $\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.83), reflecting the staff's professionalism, courtesy, and competency in providing accurate and appropriate guidance. The service facilitation domain received moderately high satisfaction ($\bar{x} = 3.97$ –4.52), while the process/SOP domain obtained comparatively lower scores ($\bar{x} = 3.99$ –4.50), particularly in the aspect of procedural timeliness, which was influenced by multi-layered approval processes. **Conclusion** Service users from all groups reported a high level of satisfaction, particularly regarding the service personnel, reflecting their professional competence and identifying this as a key strength of the management process. Areas for further improvement include the timeliness of the approval process, the clarity of operational procedures, and accessibility to service tools. Enhancing these aspects will increase the efficiency and convenience of service delivery.

Keywords : Satisfaction, Official Travel Abroad, International Cooperation, Standard Operating Procedures, Public Sector Management

บทนำ

การเดินทางไปราชการต่างประเทศของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะหน่วยงานด้านสาธารณสุข มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์ความรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการสร้างความร่วมมือในระดับนานาชาติ เพื่อรองรับการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและควบคุมโรคระบาด และภัยสุขภาพที่มีความท้าทายมากยิ่งขึ้นในยุคโลกาภิวัตน์ การเดินทางไปเข้าร่วมประชุม สัมมนา ฝึกอบรม หรือศึกษาดูงานในต่างประเทศจึงเป็นช่องทางหนึ่งที่หน่วยงานภาครัฐให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง⁽¹⁾ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มบุคลากรของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ที่มีภารกิจหลักในการเสริมสร้างความมั่นคงด้านสุขภาพของประเทศ สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการความร่วมมือระหว่างประเทศด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566–2570) มุ่งยกระดับบทบาทของกรมควบคุมโรคในเวทีนานาชาติ⁽²⁾ ซึ่งเชื่อมโยงไปยังแผนพัฒนาด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2580) กรมควบคุมโรค ในยุทธศาสตร์ที่ 4 การปรับปรุงระบบบริหารจัดการ และการพัฒนาความร่วมมือ⁽³⁾

สำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศในฐานะหน่วยงานภายในกรมควบคุมโรค ทำหน้าที่หลักในการสนับสนุนการประสานงานและบริหารจัดการการเดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศ ภายใต้งบประมาณในหมวดรายจ่ายอื่น⁽⁴⁾ มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณ ความโปร่งใสในกระบวนการ และการตอบสนองต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ของกรมควบคุมโรค ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีบุคลากรเดินทางไปราชการต่างประเทศรวม 324 คน-ครั้ง⁽¹⁾ โดยครอบคลุมทั้งการเดินทางเพื่อเข้าร่วมประชุมกับองค์การระหว่างประเทศ อาทิ องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations: ASEAN) ความร่วมมือทางเศรษฐกิจเอเชียแปซิฟิก (Asia-Pacific Economic Cooperation: APEC) วาระความมั่นคงด้านสุขภาพระดับโลก (Global Health Security Agenda: GHSA) ตลอดจนการศึกษาดูงาน การเป็นวิทยากร และการฝึกอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมโรคติดต่อการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน และการเสริมสร้างศักยภาพด้านระบาดวิทยา

สำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศ กรมควบคุมโรค ได้จัดทำ "แนวทางปฏิบัติมาตรฐานการเดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศของกรมควบคุมโรค"⁽⁵⁾ รองรับการเดินทางไปแล้ว และมีการปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ การเดินทางไปราชการต่างประเทศเป็นประจำทุกปี ซึ่งเนื้อหาของแนวทางปฏิบัติ ระบุขั้นตอนที่ชัดเจนตั้งแต่การจัดทำโครงการ การอนุมัติตัวบุคคล การประสานหนังสือเดินทาง การยืมเงิน การเบิกจ่าย และการส่งรายงานผลการเดินทาง พร้อมทั้งมีการเผยแพร่เอกสารดังกล่าวผ่านเว็บไซต์ และจัดการประชุมชี้แจงแก่หน่วยงานในสังกัดอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีอุปสรรคหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ความล่าช้าในการอนุมัติ ขั้นตอนที่ซับซ้อน การเปลี่ยนแปลงผู้แทนที่มีกำหนดเดินทางในเวลากระชั้นชิด การเปลี่ยนแปลงบุคลากรกะทันหัน และการขาดความเข้าใจในขั้นตอนและระเบียบการเบิกจ่าย รวมถึงข้อจำกัดด้านการเข้าถึงแบบฟอร์มและช่องทางสื่อสาร

แนวคิดการบริหารจัดการที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Customer-centered Management) และการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ให้ความสำคัญกับการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ การประเมินความพึงพอใจจึงถือเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยสะท้อนจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงขององค์กร และช่วยกำหนดทิศทางการพัฒนาอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award:

PMQA) หมวด 3 ที่เน้นการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Focus) การประเมินความพึงพอใจจึงควรครอบคลุมหลายมิติ อาทิ กระบวนการ/แนวทางปฏิบัติ (SOP) ผู้ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพของการบริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น⁽⁶⁾

การบริหารจัดการการเดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศของกรมควบคุมโรค เป็นกระบวนการสำคัญที่สนับสนุนภารกิจด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับบทบาทของกรมควบคุมโรคในเวทีระหว่างประเทศ รวมทั้งพัฒนาศักยภาพระบบบริหารจัดการภายในให้มีความคล่องตัว ลดความซ้ำซ้อน ลดระยะเวลา และลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ทั้งนี้การพัฒนาระบบบริหารจัดการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพและยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ถือเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศ ให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของเป้าประสงค์ของแผนปฏิบัติราชการฯ เป้าประสงค์ข้อที่ 1: “ยกระดับบทบาทของกรมควบคุมโรคในเวทีระหว่างประเทศ” และเป้าประสงค์ข้อที่ 3: “พัฒนาศักยภาพระบบบริหารจัดการภายใน เพื่อสนับสนุนการดำเนินความร่วมมือระหว่างประเทศ”⁽²⁾ การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรกรมควบคุมโรคต่อกระบวนการบริหารจัดการการเดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศ ที่ดำเนินการโดยสำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยใช้เครื่องมือวัดที่พัฒนาตามแนวทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman⁽⁷⁾

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional analytic study) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรกรมควบคุมโรคที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศ ซึ่งดำเนินการโดยสำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศ กรมควบคุมโรค ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาคือบุคลากรกรมควบคุมโรคที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเดินทางไปราชการต่างประเทศตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 เมษายน 2567 กรมควบคุมโรคส่งผู้แทนเข้าร่วม ประชุมสัมมนา อบรม ทักษะศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 181 ครั้ง รวบรวมโดยสำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศ โดยมีบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคลเพื่อเดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศ ของหน่วยงานในสังกัด กรมควบคุมโรค จำนวน 36 คน
- 2) กลุ่มผู้จัดทำโครงการงบประมาณรายจ่ายอื่นของหน่วยงาน ในสังกัดกรมควบคุมโรค จำนวน 13 คน
- 3) กลุ่มผู้ที่เดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม – 22 มีนาคม 2567 จำนวน 117 คน (แบ่งตามคลัสเตอร์ CD 46 คน ENVOCC 5 คน NATI 15 คน RH 10 คน SALT 27 คน และ System 7 คน)

กลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างที่ไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ได้แก่

- 1) กลุ่มผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคลเพื่อเดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศ ของหน่วยงานในสังกัด กรมควบคุมโรค จำนวน 36 คน
- 2) กลุ่มผู้จัดทำโครงการงบประมาณรายจ่ายอื่นของหน่วยงาน ในสังกัดกรมควบคุมโรค จำนวน 13 คน

3) กลุ่มผู้ที่เดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม – 22 มีนาคม 2567 จำนวน 117 คน (แบ่งตามคลัสเตอร์ CD 46 คน ENVOCC 5 คน NATI 15 คน RH 10 คน SALT 27 คน และ System 7 คน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถามจำนวน 3 ชุด แยกตามกลุ่มเป้าหมาย โดยแต่ละชุดมีโครงสร้างเดียวกัน ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น อายุ ตำแหน่ง ระดับอาวุโส อายุราชการ 2) แบบประเมินความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการ/แนวทางปฏิบัติ (SOP) (2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ (3) ด้านการอำนวยความสะดวก แต่ละด้านมี 4 ข้อคำถาม รวม 12 ข้อ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ (1 = พึงพอใจน้อยที่สุด ถึง 5 = พึงพอใจมากที่สุด) และ 3) คำถามปลายเปิดสำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการเดินทางไปราชการต่างประเทศฯ และ ด้านระหว่างประเทศ 3 ท่าน ใช้ดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC) ผลคือทุกข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00^(8, 9)

2. ตรวจสอบความเที่ยงกับกลุ่มตัวอย่างนำร่อง ได้แก่ บุคลากรกรมควบคุมโรคด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ จำนวน 20 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.97 ในทุกแบบสอบถาม^(8, 9)

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

1. ดำเนินการส่งแบบสอบถามผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง พร้อมแนบลิงก์แบบสอบถามออนไลน์ซึ่งข้อมูลถูกเก็บเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ในโปรแกรม KoBo Toolbox โดยการจำกัดการเข้าถึง และแนบใบแสดงความยินยอมในการเข้าร่วมการศึกษาโดยการกรอกแบบฟอร์มในระบบ ใช้ระยะเวลาเก็บข้อมูล 2 เดือน ระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน พ.ศ. 2568

2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel LSTC Professional Plus 2021 วิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 เท่ากับพึงพอใจมากที่สุด 3.50 – 4.49 เท่ากับพึงพอใจมาก 2.50 – 3.49 เท่ากับพึงพอใจปานกลาง 1.50 – 2.49 เท่ากับพึงพอใจน้อย และ 1.00 – 1.49 เท่ากับพึงพอใจน้อยที่สุด โดยใช้สถิติการทดสอบแบบเอฟ (F-test) ค่าแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) version 26^(9, 10)

ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมในการวิจัย การวิจัยนี้ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (เลขที่อนุมติ สธ 0443.4/40 ลงวันที่ 14 มกราคม 2568)

ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ผลแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ให้ความยินยอมในการเก็บข้อมูล และตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อมูลครบถ้วนจำนวน 84 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 166 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 โดยแบ่งเป็นกลุ่มผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคลเพื่อเดินทางไปราชการต่างประเทศ 19 คน (ร้อยละ 52.8 ของกลุ่มตัวอย่างผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคลฯ ทั้งหมด) ผู้จัดทำโครงการงบประมาณรายจ่ายอื่น 13 คน (ร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างผู้จัดทำโครงการงบประมาณรายจ่ายอื่นทั้งหมด) และผู้เดินทางไปราชการต่างประเทศ 52 คน (ร้อยละ 44.5 ของกลุ่มตัวอย่างผู้เดินทางไปราชการต่างประเทศทั้งหมด)

เมื่อพิจารณาลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ร้อยละ 42.86 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี รองลงมาคือช่วงอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 29.76 โดยประเภทสายงานที่พบมากที่สุด คือสายงานหลัก (ตำแหน่งนายแพทย์ นายสัตวแพทย์ เกษตรกร พยาบาลวิชาชีพ นักเทคนิคการแพทย์ และนักวิชาการสาธารณสุข) ร้อยละ 73.81 และสายงานสนับสนุน (ตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์ นักวิชาการเผยแพร่ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักจัดการงานทั่วไป นักประชาสัมพันธ์ นักทรัพยากรบุคคล เจ้าหน้าที่งานธุรการ และอื่นๆ) ร้อยละ 26.19 ดังตารางที่ 1

การรับทราบแนวทางปฏิบัติมาตรฐานการเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราวฯ กรมควบคุมโรค 2 กระบวนการ พบว่า กลุ่มผู้จัดทำโครงการงบประมาณรายจ่ายอื่นทั้งหมด ร้อยละ 100 ทราบแนวทางฯ ขณะที่กลุ่มผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคลทราบถึงแนวทางดังกล่าว ร้อยละ 89.47

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรกรมควบคุมโรคต่อกระบวนการบริหารจัดการการเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว (n=84)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ผู้จัดทำอนุมัติ ตัวบุคคล		ผู้จัดทำโครงการงบ ประมาณรายจ่ายอื่น		ผู้เดินทางไปราชการ ชั่วคราว ณ ต่างประเทศ	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ								
21-30 ปี	6	7.14	2	10.53	1	7.69	3	5.77
31-40 ปี	36	42.86	9	47.37	6	46.15	21	40.38
41-50 ปี	15	17.86	3	15.79	2	15.38	10	19.23
51 - 60 ปี	25	29.76	5	26.32	4	30.77	16	30.77
60 ปีขึ้นไป	2	2.38	0	0.00	0	0.00	2	3.85
ตำแหน่งประเภท								
สายหลัก	62	73.81	6	31.58	11	84.62	45	86.54
สายสนับสนุน	22	26.19	13	68.42	2	15.38	7	13.46
ระดับ								
บริหาร	2	2.38	0	0	0	0	2	3.85
วิชาการ	72	85.71	12	63.16	13	100	47	90.38
ไม่ระบุ	10	11.90	7	36.84	0	0	3	5.77

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งสามกลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้จัดทำโครงการงบประมาณรายจ่ายอื่น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.62, S.D. = 0.51) รองลงมา กลุ่มผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = 0.76) และกลุ่มผู้เดินทางไปราชการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.67) ดังตารางที่ 2

ความพึงพอใจแยกรายด้าน มีผลการศึกษา ดังนี้

ด้านกระบวนการ/แนวทางปฏิบัติ (SOP)

ความพึงพอใจภาพรวมสูงที่สุดในกลุ่มผู้จัดทำโครงการงบประมาณรายจ่ายอื่น เทียบจากทั้งสามกลุ่ม โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.52) สอดคล้องกับผลการทราบถึงการมีอยู่ของ

แนวทางดังกล่าว ร้อยละ 100 จำแนกรายหัวข้อ พบว่า หัวข้อ “แนวทางชัดเจน ดำเนินการได้ง่าย” และ “ขั้นตอนเหมาะสม” มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด เท่ากัน ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.52) รองลงมาเป็นกลุ่มผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคล มีความพึงพอใจภาพรวม ระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.66) โดยผลการทราบถึงการมีอยู่ของแนวทาง SOP ดังกล่าว ร้อยละ 89.47 จำแนกรายหัวข้อ พบว่า หัวข้อ “ขั้นตอนเหมาะสม” มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.61) และกลุ่มผู้เดินทางไปราชการต่างประเทศ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.78) โดยหัวข้อที่มีคะแนนสูงสุดคือ “ขั้นตอนเหมาะสม” มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.86)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

กลุ่มผู้จัดทำโครงการงบประมาณรายจ่ายอื่น มีความพึงพอใจภาพรวมสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.33) โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในหัวข้อ “มนุษย์สัมพันธ์” และ “ให้ข้อมูลตรงประเด็น” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.38) รองลงมากลุ่มผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคล มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.51) โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในหัวข้อ “บุคลากรช่วยแก้ปัญหา” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.56) และกลุ่มผู้เดินทางไปราชการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.83) โดยหัวข้อ “บุคลากรมีความรู้” สูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.81)

ด้านการอำนวยความสะดวก

กลุ่มผู้จัดทำโครงการงบประมาณรายจ่ายอื่น มีความพึงพอใจภาพรวมสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.56) โดยหัวข้อ “โทรศัพท์สอบถามเข้าถึงง่าย” สูงสุด มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.51) รองลงมากลุ่มผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคล มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.62) โดยสูงสุดในหัวข้อ “เว็บไซต์เข้าถึงง่าย” และ “แบบฟอร์มเข้าถึงได้” มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.61) ส่วนกลุ่มผู้เดินทางไปราชการ มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.84) โดยหัวข้อ “ช่องทางแสดงความคิดเห็น” สูงสุด มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.92)

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรกรมควบคุมโรคต่อกระบวนการบริหารจัดการการเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราวภาพรวม และ 3 ด้าน ในกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านกระบวนการ/แนวทางปฏิบัติ (SOP) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก ซึ่งสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจของบุคลากรกรมควบคุมโรคต่อกระบวนการบริหารจัดการการเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว 3 ด้าน แตกต่างกัน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อความพึงพอใจของบุคลากรกรมควบคุมโรคต่อกระบวนการบริหารจัดการการเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว จำแนกตามด้านและกลุ่ม

ข้อมูล	ผู้จัดทำอนุมัติ ตัวบุคคล		ผู้จัดทำอนุมัติ โครงการฯ		ผู้เดินทางไป ราชการฯ		P- value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ภาพรวม	4.37	0.76	4.62	0.51	4.15	0.68	0.072
ด้านกระบวนการ/แนวทางปฏิบัติ (SOP)	4.37	0.66	4.50	0.52	3.99	0.79	0.027*
แนวทางชัดเจน ดำเนินการได้ง่าย	4.37	0.68	4.62	0.51	4.00	0.80	
ขั้นตอนเหมาะสม	4.53	0.61	4.62	0.51	4.02	0.86	
ระยะเวลาเป็นตามแนวทางกำหนด	4.32	0.90	4.46	0.52	3.96	0.82	
กระบวนการรวดเร็ว	4.26	0.87	4.31	0.75	3.96	0.91	

ข้อมูล	ผู้จัดทำอนุมัติ ตัวบุคคล		ผู้จัดทำอนุมัติ โครงการฯ		ผู้เดินทางไป ราชการฯ		P- value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.57	0.51	4.81	0.33	4.04	0.83	0.001*
บุคลากรมีความรู้	4.37	0.68	4.77	0.44	4.12	0.81	
มนุษยสัมพันธ์ดี	4.63	0.60	4.85	0.38	4.04	0.84	
ให้ข้อมูลตรงประเด็น	4.53	0.61	4.85	0.38	3.94	0.92	
บุคลากรช่วยแก้ปัญหา	4.74	0.56	4.77	0.44	4.06	0.87	
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.37	0.62	4.52	0.56	3.97	0.84	0.028*
เว็บไซต์เข้าถึงง่าย	4.42	0.61	4.46	0.66	4.00	0.82	
โทรศัพท์สอบถามเข้าถึงง่าย	4.32	0.67	4.62	0.51	3.94	0.87	
ช่องทางแสดงความคิดเห็น	4.32	0.75	4.46	0.66	4.02	0.92	
แบบฟอร์มเข้าถึงได้	4.42	0.61	4.54	0.66	3.92	0.95	

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ Post-Hoc Test ด้วยวิธี Scheffe เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ระหว่างกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคล กลุ่มผู้จัดทำอนุมัติโครงการฯ และกลุ่มผู้เดินทางไปราชการฯ ในด้านต่างๆ พบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กลุ่มผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคล และกลุ่มผู้จัดทำอนุมัติโครงการฯ มีความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มผู้เดินทางไปราชการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคล เทียบกับ ผู้เดินทางไปราชการฯ ($p = 0.026$) เทียบกับ ผู้จัดทำอนุมัติโครงการฯ ($p=0.003$) ด้านกระบวนการ/แนวทางปฏิบัติ (SOP) กลุ่มผู้จัดทำอนุมัติโครงการฯ มีความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มผู้เดินทางไปราชการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดทำอนุมัติโครงการฯ ที่อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจของทั้ง 3 กลุ่ม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากรรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe

Dependent Variable	(I) กลุ่มผู้ตอบ แบบสอบถาม	(J) กลุ่มผู้ตอบ แบบสอบถาม	Mean Difference (I-J)	Std. Error	P-value	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ด้านกระบวนการ/ แนวทางปฏิบัติ (SOP)	ผู้จัดทำอนุมัติ ตัวบุคคล	ผู้จัดทำอนุมัติ โครงการฯ	-0.132	0.259	0.879	-0.777	0.514
		ผู้เดินทางไปราชการฯ	0.383	0.193	0.146	-0.098	0.863
	ผู้จัดทำอนุมัติ โครงการฯ	ผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคล	0.132	0.259	0.879	-0.514	0.777
		ผู้เดินทางไปราชการฯ	0.514	0.223	0.076	-0.041	1.070
	ผู้เดินทางไป ราชการฯ	ผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคล	-0.383	0.193	0.146	-0.863	0.098
		ผู้จัดทำอนุมัติ โครงการฯ	-0.514	0.223	0.076	-1.070	0.041
ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	ผู้จัดทำอนุมัติ ตัวบุคคล	ผู้จัดทำอนุมัติ โครงการฯ	-0.242	0.256	0.641	-0.880	0.396
		ผู้เดินทางไปราชการฯ	0.527	0.191	0.026*	0.052	1.003

Dependent Variable	(I) กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	(J) กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	Mean Difference (I-J)	Std. Error	P-value	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
	ผู้จัดทำอนุมัติโครงการฯ	ผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคล	0.242	0.256	0.641	-0.396	0.880
		ผู้เดินทางไปราชการฯ	0.769	0.220	0.003*	0.220	1.319
	ผู้เดินทางไปราชการฯ	ผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคล	-0.527	0.191	0.026*	-1.003	-0.052
		ผู้จัดทำอนุมัติโครงการฯ	-0.769	0.220	0.003*	-1.319	-0.220
ด้านการอำนวยความสะดวก	ผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคล	ผู้จัดทำอนุมัติโครงการฯ	-0.151	0.274	0.859	-0.833	0.532
		ผู้เดินทางไปราชการฯ	0.397	0.204	0.156	-0.111	0.906
	ผู้จัดทำอนุมัติโครงการฯ	ผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคล	0.151	0.274	0.859	-0.532	0.833
		ผู้เดินทางไปราชการฯ	0.548	0.236	0.073	-0.040	1.136
	ผู้เดินทางไปราชการฯ	ผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคล	-0.397	0.204	0.156	-0.906	0.111
		ผู้จัดทำอนุมัติโครงการฯ	-0.548	0.236	0.073	-1.136	0.040

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนหนึ่งระบุข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีดังนี้

1. ต้องการให้มีคู่มือแนวทางการปฏิบัติที่เข้าใจง่ายมากขึ้น โดยมีความเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ “ควร มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้ง กระบวนการบริการของท่านให้ สำนักงานป้องกันควบคุมโรค (สคร.) ทราบ เป็นภาพรวม โดยเฉพาะแจ้ง ผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ สคร. ทราบ” - ผู้เดินทางไปราชการต่างประเทศจากหน่วยงานส่วนภูมิภาค

2. เพิ่มช่องทางการติดต่อ เช่น LINE OA หรือระบบแจ้งเตือนสถานะ โดยมีความเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ “อาจจะต้องเพิ่มบุคลากรหรือช่องทางในการให้ข้อมูลกับผู้สอบถามหรือรับบริการมากขึ้นกว่าเดิม” - ผู้ทำอนุมัติโครงการฯ จากหน่วยงานส่วนกลาง

3. ลดขั้นตอนการขออนุมัติเพื่อลดระยะเวลา โดยมีความเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ “ขอรบกวนช่วยทบทวนกระบวนการการขออนุมัติ รองอธิบดีที่ดูแลก่อน ถึงจะไปกระบวนการของ OIC” - ผู้ทำอนุมัติตัวบุคคลจากหน่วยงานส่วนกลาง

“ขั้นตอนการขออนุมัติยุ่งยาก มีหลายขั้นตอนมากเกินไป...” - ผู้ทำอนุมัติตัวบุคคลจากหน่วยงานส่วนภูมิภาค

“เสนอแนะให้มีการทบทวน SOP อย่างน้อยทุกๆสามปี เนื่องจากบริบทงานด้านต่างประเทศ/การเดินทางไปต่างประเทศมักมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา...” - ผู้เดินทางไปราชการต่างประเทศจากหน่วยงานส่วนกลาง

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรกรมควบคุมโรคต่อกระบวนการบริหารจัดการการเดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศ โดยประเมิน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/แนวทางปฏิบัติ ด้านบุคลากร

ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคลเพื่อเดินทางไปราชการต่างประเทศ (2) ผู้จัดทำโครงการงบประมาณรายจ่ายอื่น และ (3) ผู้เดินทางไปราชการ ณ ต่างประเทศ ด้วยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ในรูปแบบ Homogeneous Sampling มุ่งเน้นการเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีลักษณะหรือประสบการณ์คล้ายคลึงกัน เพื่อให้ได้มุมมองเชิงลึกในบริบทที่เฉพาะเจาะจง ⁽¹¹⁾ อย่างไรก็ตาม การใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึงกันมากอาจทำให้ข้อมูลที่ได้ขาดความหลากหลายและจำกัด “ความเป็นตัวแทนของประชากร (Representativeness)” เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างอาจสะท้อนประสบการณ์เฉพาะของผู้ที่คุ้นเคยกับระบบมากกว่าผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น โดยมีอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม ร้อยละ 50.60 เป็นอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในงานวิจัยเชิงปริมาณที่ยอมรับได้ โดยไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ขึ้นไป และร้อยละ 50 ขึ้นไปถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดี ⁽¹²⁾

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการในทุกกลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานของสำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดีสอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ⁽⁶⁾ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการการเดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศ รายกลุ่ม พบว่า ทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป โดยกลุ่มผู้จัดทำโครงการงบประมาณรายจ่ายอื่น มีความพึงพอใจภาพรวมสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มผู้ทำอนุมัติตัวบุคคลเพื่อเดินทางไปราชการ ณ ต่างประเทศ

สำหรับกลุ่มผู้จัดทำโครงการงบประมาณรายจ่ายอื่น มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่อยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและการให้ข้อมูลตรงประเด็น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาธิต จินะสอน (2564) พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีผลมาจากความสัมพันธ์ และความชัดเจนของข้อมูล ⁽⁹⁾ รวมถึงงานวิจัยของ วลวิวิทย์ ไพศาลศรี (2565) และ กรรณิการ์ รุจิวิโรชิต (2563) ที่สะท้อนถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเอกสารและความเชื่อมั่นในศูนย์บริการตามลำดับ ^(8, 13) ทั้งนี้ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/แนวทางปฏิบัติ (SOP) ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยเฉพาะหัวข้อ “กระบวนการรวดเร็ว” ต่ำที่สุด ซึ่งเกิดจากขั้นตอนการอนุมัติที่ต้องผ่านหลายระดับการพิจารณา

ส่วนกลุ่มผู้ทำอนุมัติตัวบุคคลเพื่อเดินทางไปราชการ มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงสุดในหัวข้อกระบวนการรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเช่นเดียวกับกลุ่มผู้จัดทำโครงการงบประมาณรายจ่ายอื่น เนื่องจากกระบวนการอนุมัติที่ต้องผ่านหลายระดับและใช้เวลานาน และกลุ่มผู้เดินทางไปราชการ ณ ต่างประเทศ มีความพึงพอใจภาพรวมน้อยที่สุดในบรรดากลุ่ม แต่ยังคงให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงสุด โดยเฉพาะหัวข้อบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ ⁽¹⁴⁾ แต่ด้านการอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ในหัวข้อการเข้าถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงโอกาสในการปรับปรุงด้านการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและเอกสาร ⁽¹⁵⁾

2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการการเดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศ รายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดทั้งสามกลุ่มอยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด แสดงถึงจุดแข็งสำคัญของกรมควบคุมโรคที่มีบุคลากรให้การบริการด้วยความสุภาพ ให้ข้อมูลถูกต้อง และให้คำแนะนำที่เหมาะสม ⁽⁷⁾ ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับแนวคิด "Service Orientation" ของ Lytle และ Timmerman (2006) ที่เน้นทัศนคติที่มุ่งเน้นการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญ ⁽¹⁶⁾ และยังสอดคล้องกับจิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558) ที่ชี้ว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ในด้านการบริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ความรวดเร็ว และความสามารถในการสื่อสารที่ชัดเจน ⁽¹⁷⁾ นอกจากนี้ งานวิจัยของรัชนิ อัครวงษ์นิรันดร์และคณะ (2557) ยังยืนยันถึงความพึงพอใจต่อความรู้

ความสามารถของผู้ให้บริการ⁽¹⁴⁾ รองลงมาด้านกระบวนการ/แนวทางปฏิบัติ (SOP) โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะหัวข้อขั้นตอนเหมาะสมและหัวข้อแนวทางมีความชัดเจนดำเนินการได้ง่าย⁽¹⁸⁾ ซึ่งการมีแนวทางปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) ที่ชัดเจนโดยเผยแพร่ครอบคลุม 44 หน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค รวมถึงการปรับปรุงแนวทางอย่างต่อเนื่อง⁽⁵⁾ ถือเป็นกลไกสำคัญในการประกันคุณภาพบริการสอดคล้องกับแนวคิด "การออกแบบบริการ" (Service Design) ของ Stickdom และ Schneider (2012) ที่เน้นความราบรื่นของขั้นตอนและประสบการณ์ผู้ใช้⁽¹⁹⁾ และงานวิจัยของ ญัฐกัญญ์ ชาภูคำ (2561) ที่กล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ⁽¹⁵⁾ นอกจากนี้ ไชยวิมลสิริ ญัฐมุลกานต์และคณะ (2564)⁽²⁰⁾ รวมถึง เยียรยง ไชยรัตน์ (2564) ยังสนับสนุนว่าขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนมีบทบาทสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีและความพึงพอใจในบริการภาครัฐ⁽²¹⁾ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าโดยรวมจะมีการรับรู้ที่ดีแต่จากข้อเสนอแนะบางประการยังพบว่าผู้ใช้บางกลุ่มเสนอให้มีการอบรมการใช้งานระบบหรือคู่มือเพิ่มเติม โดยเฉพาะผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ใหม่ หรือหน่วยงานที่ตั้งอยู่ภายนอกกรมฯ ซึ่งอาจมีข้อจำกัดในการประสานงานกรณีเร่งด่วนหรือการปรับแก้ไขเอกสาร จากผลการรับรู้หรือทราบถึงแนวทางปฏิบัติ (SOP) ใน 2 กลุ่มซึ่งมีการเผยแพร่แนวทางโดยกลุ่มผู้จัดทำโครงการงบประมาณรายจ่ายอื่น ทราบแนวทางปฏิบัติ ร้อยละ 100 และกลุ่มผู้ทำอนุมัติตัวบุคคลเพื่อเดินทาง ทราบแนวทางปฏิบัติ ร้อยละ 89.47 สอดคล้องกับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/แนวทางปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 4.50, 4.37 ตามลำดับ) และความพึงพอใจภาพรวม ($\bar{X}$ = 4.62, 4.37 ตามลำดับ) จากผลการรับรู้หรือทราบถึงแนวทางปฏิบัติ (SOP) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพียร แก้วสวัสดิ์ (2549) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าความเข้าใจในขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการและการจัดการ⁽²²⁾ ดังนั้น การสื่อสารและการอบรมอย่างสม่ำเสมอจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความเข้าใจที่ตรงกันและสามารถปฏิบัติตามแนวทางได้อย่างมั่นใจ และด้านการอำนวยความสะดวกได้ค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนถึงความเหมาะสมและความเข้าใจง่ายของเครื่องมือ เช่น SOP และรูปแบบเอกสาร รวมถึงช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (เว็บไซต์ LINE และโทรศัพท์)⁽⁵⁾ สิ่งนี้สอดคล้องกับแนวคิด "ความง่ายในการใช้งาน" (Perceived Ease of Use) และ "ประโยชน์ที่ได้รับ" (Perceived Usefulness) ของ Fred Davis (1989)⁽²³⁾ นอกจากนี้ งานวิจัยของกรณิการ์ พิรานนท์ และภัสรา พงษ์สุขเวชกุล (2559) พบว่า ช่องทางการติดต่อที่ชัดเจนและเข้าถึงง่าย เช่น แอปพลิเคชัน LINE และโทรศัพท์ มีความสำคัญในการอำนวยความสะดวกและเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งาน⁽²⁵⁾ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ เยาวนารถ พันธุ์เพ็ง (2566) ที่ชี้ว่าการใช้แพลตฟอร์ม Line ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งการเข้าถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ยังเป็นประเด็นที่ควรพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น⁽²⁵⁾

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรกรมควบคุมโรคต่อกระบวนการบริหารจัดการการเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว รายงานพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งสามด้าน (ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก) มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ ให้ความสำคัญของการพิจารณาความต้องการและประสบการณ์ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มอย่างเจาะจง สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลากหลายกลุ่ม (Stakeholder Focus) และการปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการที่แตกต่างกันไป^(6, 19) โดยจากผลการวิเคราะห์ Post-Hoc Test ด้วยวิธี Scheffe พบว่า กลุ่มผู้เดินทางไปราชการฯ มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงกว่าทั้งกลุ่มผู้จัดทำอนุมัติตัวบุคคลและกลุ่มผู้จัดทำอนุมัติโครงการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับที่กลุ่มผู้เดินทางไปราชการฯ มักเผชิญกับสถานการณ์เร่งด่วน การเปลี่ยนแปลงกะทันหัน หรือมีข้อกังวลที่ต้องการความช่วยเหลือในทันที ดังนั้น การที่บุคลากรมีความรู้ มนุษยสัมพันธ์ดี และสามารถช่วยแก้ปัญหาได้อย่างตรงประเด็น (ซึ่งได้รับค่าความพึงพอใจในระดับมาก) จึงสร้างความประทับใจและความ

พึงพอใจแก่กลุ่มดังกล่าว สอดคล้องกับแนวทางการให้บริการด้วยความเต็มใจ ความรวดเร็ว และความสามารถในการแก้ไขปัญหา (responsiveness and assurance) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยตรง โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน (7, 14, 20)

ทั้งนี้ จากผลศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรกรมควบคุมโรคต่อกระบวนการบริหารจัดการการเดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศ ของกรมควบคุมโรค สามารถนำไปพัฒนาในมิติต่าง ๆ ได้แก่ 1) การยกระดับคุณภาพบริการด้วยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องตามผลการประเมินที่มีจุดแข็งด้านบุคลากรควบคู่ไปกับการแก้ไขจุดอ่อนด้านกระบวนการ/แนวทางปฏิบัติ (SOP) ในประเด็นความรวดเร็วของกระบวนการ และด้านการอำนวยความสะดวกทั้ง 4 หัวข้อ (แบบฟอร์มเข้าถึงได้ โทรศัพท์สอบถามเข้าถึงง่าย เว็บไซต์เข้าถึงง่าย และช่องทางแสดงความคิดเห็น) 2) การเพิ่มประสิทธิภาพด้วยการปรับปรุง SOP ให้กระชับขึ้นเพื่อลดเวลาและเพิ่มความคล่องตัวในกระบวนการบริหารจัดการการเดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศ รวมถึงการพัฒนาคู่มือหรือแนวทางสำหรับผู้เดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศ และ 3) การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยเมื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงขึ้นจากการได้รับบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว และสะดวกส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจของกรมควบคุมโรค (2, 4, 5)

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบ KoBoToolbox อาจส่งผลต่ออัตราการตอบกลับและการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างบางส่วน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่อาจมีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีและเวลา
2. การใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูลสามารถวัดระดับความพึงพอใจได้ในเชิงสถิติ แต่ไม่สามารถอธิบายเจาะลึกถึงมิติทางอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์เฉพาะบุคคล หรือบริบทของปัญหาที่มีความซับซ้อนได้เท่ากับการใช้เครื่องมือเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)
3. ข้อจำกัดด้านระยะเวลาการเก็บข้อมูล ระยะเวลาไม่เกิน 7 เดือน อาจยังไม่เพียงพอในการสะท้อนผลลัพธ์ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือระบบการบริหารจัดการที่เพิ่งปรับปรุงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 อย่างชัดเจน โดยเฉพาะผลลัพธ์ที่ต้องใช้เวลาในการประเมินผลในระยะยาว

สรุปผล

จากการวิจัยความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารจัดการการเดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศ ของบุคลากรกรมควบคุมโรค พบว่าทุกกลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" ขึ้นไป โดยเฉพาะด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดในทุกกลุ่ม สะท้อนถึงจุดแข็งคุณภาพการบริการจากเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ตาม ด้านกระบวนการ/แนวทางปฏิบัติในประเด็นความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติ และด้านการอำนวยความสะดวกประเด็นการเข้าถึงแบบฟอร์มยังเป็นจุดที่สามารถพัฒนาได้ การนำผลการประเมินนี้ไปปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการการเดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศ ของบุคลากรกรมควบคุมโรค จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจโดยรวมให้สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรพัฒนาแนวทางหรือคู่มือสำหรับผู้เดินทางไปราชการชั่วคราว ณ ต่างประเทศ เพื่อให้มีมาตรฐานและความเข้าใจที่ตรงกัน

2. ควรปรับปรุงแนวทาง SOP ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เพื่อให้ผู้มีหน้าที่จัดทำเอกสารและผู้เดินทางสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ และช่องทางที่เหมาะสมอย่างทั่วถึงทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

3. ควรส่งเสริมศักยภาพของเจ้าหน้าที่ทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจขั้นตอน และทักษะการสื่อสาร เพื่อให้สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีอาชีพ

4. ควรพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศให้สามารถใช้งานได้สะดวก มีระบบค้นหาเอกสารและแบบฟอร์มที่ทันสมัย รวมถึงควรเพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น LINE OA หรือระบบ Chatbot เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการประสานงานกับผู้ใช้บริการ

5. ควรพัฒนาระบบติดตามสถานะคำขอเดินทางแบบออนไลน์ พร้อมจัดทำแบบประเมินหลังการเดินทางเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานจริง อันจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะเชิงวิจัยสำหรับครั้งถัดไป

ควรศึกษา "ผลลัพธ์" (outcome) ของกระบวนการบริหารจัดการที่มีต่อการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อประเมินผลลัพธ์เชิงคุณภาพที่เกิดขึ้นจากการที่บุคลากรของกรมควบคุมโรคมีส่วนร่วมในเวทีระหว่างประเทศ โดยพิจารณาจากมิติที่สำคัญ เช่น การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และการนำเสนอผลงานวิจัย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นผลกระทบที่สำคัญตามพันธกิจของสำนักความร่วมมือระหว่างประเทศ (Office of International Cooperation: OIC)

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาให้ข้อมูล ตอบแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจ และให้ข้อเสนอแนะอันทรงคุณค่า ซึ่งมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของงานวิจัยฉบับนี้

เอกสารอ้างอิง

1. Innovation and Research Section, Office of International Cooperation. Report on temporary official travel abroad of Department of Disease Control personnel for international meetings, seminars, and training, fiscal year 2023. Nonthaburi: Office of International Cooperation, Department of Disease Control; 2023. p. 1–13.
2. Office of International Cooperation, Department of Disease Control. International Cooperation Action Plan on Disease Prevention and Control, Phase 2 (2023–2027). Nonthaburi: Office of International Cooperation, Department of Disease Control; 2023.
3. Planning Division. 20-Year National Plan for Disease and Health Hazard Prevention and Control (2017 - 2036). Nonthaburi: Department of Disease Control; 2017.
4. Office of International Cooperation, Department of Disease Control. Mission of the Office of International Cooperation, Department of Disease Control 2024 [Internet]. 2024 [cited 2024 Apr 11]. Available from: <https://ddc.moph.go.th/oic/mission.php>
5. Sridet J, Pradapploy T, Kengkarn W, Kaewrak W, Puaksunteir S, Teerapattanaroj T, Vanichanurakchai J, et al. The Standard Operating Procedure for Temporary Official Travel

- Abroad the Department of Disease Control, 2023 revised edition [Internet]. Bangkok: Office of International Cooperation, Department of Disease Control; 2023 [cited 2024 Apr 11]. Available from: <https://ddc.moph.go.th/uploads/publish/1458920241105090959.pdf>
6. Office of the Public Sector Development Commission. Public Sector Management Quality Award. Bangkok: Vision Print & Media Co., Ltd.; 2014.
 7. Parasuraman AP, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *J Mark.* 1985;49:41-50.
 8. Rujivorachot K. A study of service satisfaction and confidence of clients at the One Stop Service Center, Department of Health Service Support. One Stop Service Center, Department of Health Service Support; 2020.
 9. Jeenason S. Satisfaction of Services Offered by Animal Ethics officer University of Phayao Innovation and Technology Transfer Institute, Phayao: Institute of Innovation and Technology Transfer, University of Phayao; 2021.
 10. Comeconsue O, Anantrarak M. Satisfaction of Registration and Evaluation Service of the Faculty of Liberal Arts and Science, Nakhon Phanom University. *J Nakhon Phanom Univ.* 2015;5(2).
 11. Etikan IM, Sulaiman Abubakar , Alkassim RS. Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics.* 2016;5(1).
 12. Rattanamanee N, Phasunon P. Response rate in quantitative research. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University.* 2019;13(3).
 13. Phaisarnsri W. A Study of Satisfaction towards the Printing Service Division at the Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi; 2022.
 14. Ausavarungnirun R, Ausavarungnirun R, Rojanasang P. A study of satisfaction of service recipients and providers in the pathology laboratory. *J Med Health Sci.* 2014;21(1).
 15. Chapkam N. The development of service quality of the Office of Academic Resources and Information Technology Information, Rajabhat Maha Sarakham University, academic year 2017. Mahasarakham: Office of Academic Resources and Information Technology, Rajabhat Maha Sarakham University; 2018.
 16. Lytle RS, Timmerman JE. Service orientation and performance: an organizational perspective. *J Serv Mark.* 2006;20(2):136-47.
 17. Prompong J. Factors affecting customer satisfaction at Suvarnnabhumi Airport, Bangkok: Thammasat University; 2015.
 18. Prommanee P, Pitayawattnachai Y, Tappha J. Concepts of Satisfaction and Construction of Job Satisfaction Questionnaire. *J Soc Sci Humanit.* 2020;261(1):59–66.

19. Stickdorn M, Schneider J. This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases. John Wiley & Sons; 2011.
20. Chaiwimon Siri N, Thanasinlapaphichit S, Mamuang P. Creating satisfaction for people in the provision of government services. *Journal of Chaiyaphum Review*. 2018;1(1).
21. Academic Service and Community Relations Center, Sukhothai Thammathirat Open University, Udon Thani. Report on the assessment of people's satisfaction with the services of Khok Sa-at Sub-district Administrative Organization, Mueang District, Udon Thani Province, fiscal year 2021. Udon Thani: Sukhothai Thammathirat Open University, Udon Thani; 2021.
22. Kaewsawadi P. Satisfaction of Personnel in Material Services of Material Management Department TOT Public Company Limited. Bangkok: Dhonburi Rajabhat University; 2009.
23. Davis FD. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Q*. 1989;13(3):319-40.
24. Berananda K, Pongsukvajchakul P. Relationship between Job Satisfaction, Organization Communication, and Organization Commitment: A Case Study of the Siam Cement Public Company Limited. *Proceedings of 54th Kasetsart University Annual Conference: Education, Economics and Business Administration, Humanities and Social Sciences*. Bangkok: The Thailand Research Fund; 2016.
25. Panpeng Y. LINE Communication Format On Work Efficiency in Private University Personnel During The COVID-19 Pandemic. *Sripatum Chonburi Interdisciplinary Journal*. 2023;9(1):79-93.