

(๘) กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของส่วนราชการคือใครบ้าง (#)

- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ  
อะไรบ้าง (#)

- แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันคืออะไร (#)

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีภารกิจหลักที่ต้องดำเนินการทั้งด้านการพัฒนาศักยภาพ  
ประชาชนให้สามารถพึ่งตนเองได้ และด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ซึ่งบริการที่ส่งมอบ  
คือ ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานพยาบาลเอกชน ใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลเอกชน  
ใบอนุญาต/หนังสือรับรองการประกอบโรคศิลปะ ใบรับรอง/การรับรองมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ๔  
มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มาตรฐานด้านอาคารและสภาพแวดล้อม มาตรฐาน  
ด้านวิศวกรรมการแพทย์และมาตรฐานสุขศึกษา นอกจากนี้ บริการที่ส่งมอบที่สำคัญที่จะส่งเสริมให้สถาน  
บริการสุขภาพทั้งภาครัฐและเอกชนผ่านเกณฑ์มาตรฐานคือ องค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านระบบบริการ  
สุขภาพ ประกอบด้วย ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านธุรกิจบริการสุขภาพ ด้านอาคารและสภาพแวดล้อม ด้านวิศวกรรม  
การแพทย์ ด้านสุขศึกษา และด้านการคุ้มครองผู้บริโภคบริการสุขภาพ และผู้รับบริการหลักต่อภารกิจของกรม  
ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และ  
หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ได้แก่ โรงพยาบาลศูนย์ (รพศ.) โรงพยาบาลทั่วไป (รพท.)  
โรงพยาบาลชุมชน (รพช.) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ (สสอ.) สถานีอนามัย (สอ.) รวมทั้ง สถานบริการปฐม  
ภูมิ (Primary Care Unit : PCU) และกรมต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ สำนักงาน  
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรมอนามัย กรมสุขภาพจิต กรมการแพทย์ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กรม  
ควบคุมโรค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์พื้นบ้าน  
หน่วยงานภาครัฐ นอกสังกัดกรม ได้แก่ สถาบันการศึกษา ทั้งมหาวิทยาลัย และโรงเรียน โรงพยาบาลสังกัด  
กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมี  
หน่วยงานท้องถิ่น ได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นต้น  
รวมทั้งภาคเอกชน ได้แก่ ผู้ประกอบการสถานพยาบาลเอกชน สถานประกอบการธุรกิจบริการสุขภาพ และผู้  
ประกอบโรคศิลปะ / ผู้ขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ

ในส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักต่อภารกิจของกรมฯ ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ใช้อาคาร ญาติ และ  
บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ของสถานบริการสุขภาพทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่กรมดูแลอยู่  
รวมทั้งนักเรียน อาสาสมัครสาธารณสุข และชุมชนในพื้นที่กลุ่มเป้าหมาย

ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level : FL)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

- กลุ่มผู้รับบริการ

ตารางที่ ๗ แสดงบริการ กลุ่มผู้รับบริการ ความต้องการและความคาดหวัง แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน

สินค้า/ บริการที่ได้	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
๑. ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานพยาบาลเอกชน	ผู้ประกอบการสถานพยาบาลเอกชน (คลินิก โรงพยาบาล เอกชน สถานประกอบการธุรกิจ บริการสุขภาพ)	การออกใบอนุญาตรวดเร็ว เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ	๑. สํารวจโดยใช้แบบสอบถาม/สัมภาษณ์ ๒. ประชุมร่วมกัน ๓. Focus group ๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ๕. e-mail
๒. ใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลเอกชน	ผู้ประกอบการธุรกิจบริการสุขภาพ		๖. โทรศัพท์ ๗. โทรสาร ๘. ให้ข้อมูล ณ จุดบริการ
๓. ใบอนุญาต/หนังสือรับรองการประกอบโรคศิลปะ	ผู้ประกอบการโรคศิลปะและผู้ขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ	การออกใบอนุญาตรวดเร็ว ถูกต้องทันเวลา เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ	
๔. ใบรับรองมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ (๔มาตรฐาน)	๑. หน่วยงานภาครัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ๒. หน่วยงานภาครัฐอื่นสถาบันการศึกษา กทม. เป็นต้น ๓. หน่วยงานท้องถิ่น เช่น อปท. อบต. เป็นต้น ๔. ผู้ประกอบการสถานประกอบการธุรกิจบริการสุขภาพ	๑. ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส เสมอภาค มีความปลอดภัยสูง ๒. จัดสอบรับรองมาตรฐานดีกว่าเดิม ๓. ควรมีเครื่องมือในการตรวจ สอบเทียบและรับรองมาตรฐานให้ครอบคลุมเครื่องมือทางการแพทย์ทุกชนิด ๔. การตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานมีความเป็นธรรม ๕. มาตรฐานที่ใช้ในการรับรองเป็นไปตามหลักวิชาการ สามารถใช้เป็นแนวทางและคู่มือในการให้บริการและใช้งานได้	
๕. องค์กรความรู้และเทคโนโลยีด้านระบบบริการสุขภาพ (๕ด้าน)	๑. ประกอบการสถานพยาบาลเอกชน (คลินิก โรงพยาบาล เอกชน สถานประกอบการธุรกิจ บริการสุขภาพ) ๒. ผู้ประกอบโรคศิลปะและผู้ขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ ๓. หน่วยงานภาครัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	๑. องค์กรความรู้และเทคโนโลยีสามารถนำสู่การพัฒนาและปรับใช้ได้ด้วยตนเอง ๒. องค์กรความรู้ถูกต้องตามหลักวิชาการ เข้าใจง่าย สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาในพื้นที่ ๓. สามารถเข้าถึงองค์กรความรู้และรวดเร็ว ๔. มีรูปแบบองค์กรความรู้และเทคโนโลยีที่หลากหลาย	๑. สํารวจโดยใช้แบบสอบถาม/สัมภาษณ์ ๒. ประชุมร่วมกัน ๓. Focus group ๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ๕. e-mail ๖. โทรศัพท์ ๗. โทรสาร ๘. ให้ข้อมูล ณ จุดบริการ

ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level : FL)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

- กลุ่มผู้รับบริการ (ต่อ)

ตารางที่ ๗ แสดงบริการ กลุ่มผู้รับบริการ ความต้องการและความคาดหวัง แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน (ต่อ)

สินค้า/ บริการที่ได้	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
	๔. หน่วยงานภาครัฐอื่น สถาบันการศึกษา กทม. เป็นต้น๕. หน่วยงาน ท้องถิ่น เช่น อปท. อบต. เป็นต้น๖. ผู้ประกอบการสถาน ประกอบการธุรกิจ บริการสุขภาพ		

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ ๘ แสดงบริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการและความคาดหวัง แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน

สินค้า/ บริการที่ได้	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
๑. ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานพยาบาลเอกชน	๑. ผู้รับบริการและญาติในสถานบริการสุขภาพเอกชน	๑. ต้องการความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด	๑. โทรศัพท์ ๒. โทรสาร ๓. e-mail
๒. ใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลเอกชน	๒. บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในสถานบริการสุขภาพทั้งภาครัฐและภาคเอกชน	๒. ความปลอดภัยของการรับบริการ ทั้งการใช้อาคาร การรับการรักษาพยาบาล ฯลฯ ๓. ได้รับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตามที่กฎหมายกำหนด	๔. สัมภาษณ์/ สัมภาษณ์ ๕. Focus group ๖. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ๗. มาด้วยตนเอง ๘. แจ้งเป็นหนังสือ
๓. ใบอนุญาต/ หนังสือรับรองการประกอบโรคศิลปะ	๑. ผู้รับบริการของสถานบริการสุขภาพทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ๒. ชุมชนในพื้นที่		
๔. ใบรับรองมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ (๔มาตรฐาน)	๑. ผู้รับบริการและญาติในสถานบริการสุขภาพเอกชน ๒. บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในสถานบริการสุขภาพทั้งภาครัฐและภาคเอกชน	๑. ต้องการความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ๒. ความปลอดภัยของการรับบริการ ทั้งการใช้อาคาร การรับการรักษาพยาบาล ฯลฯ ๓. ได้รับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตามที่กฎหมายกำหนด	

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

ตารางที่ ๘ แสดงบริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการและความคาดหวัง แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน  
(ต่อ)

สินค้า/ บริการที่ได้	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
๔. ใบบรรอง มาตรฐานระบบ บริการสุขภาพ (๔ มาตรฐาน) (ต่อ)	๓. ผู้รับบริการของสถาน บริการสุขภาพทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ๔. ชุมชนในพื้นที่ ๕. นักเรียนในโรงเรียน กลุ่มเป้าหมาย ๖. แกนนำชุมชน และ อาสาสมัครสาธารณสุข		
๕. องค์กรความรู้และ เทคโนโลยีด้านระบบ บริการสุขภาพ (๕ ด้าน)	๑. ผู้รับบริการและญาติ ในสถานบริการสุขภาพ เอกชน ๒. บุคลากรทาง การแพทย์ที่ปฏิบัติงาน ในสถานบริการสุขภาพ ทั้งภาครัฐและ ภาคเอกชน ๓. ผู้รับบริการของสถาน บริการสุขภาพทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ๔. ชุมชนในพื้นที่ ๕. นักเรียนในโรงเรียน กลุ่มเป้าหมาย ๖. แกนนำชุมชน และ อาสาสมัครสาธารณสุข	๑. ได้รับข้อมูลความรู้ที่ถูกต้อง ครบถ้วน เข้าใจง่าย ๒. ข้อมูลที่ได้สอดคล้องตรงกับสภาพ ปัญหาและนำไปปฏิบัติได้จริง	๑. โทรศัพท์ ๒. โทรสาร ๓. e-mail ๔. สัมภาษณ์โดยใช้ แบบสอบถาม/สัมภาษณ์ ๕. Focus group ๖. คุยเรื่องร้องเรียน ๗. มาด้วยตนเอง ๘. แจกเป็นหนังสือ