

(๘) กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของส่วนราชการคือใครบ้าง (#)

- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ
อะไรบ้าง (#)

- แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันคืออะไร (#)

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีภารกิจหลักที่ต้องดำเนินการทั้งด้านระบบบริการสุขภาพและระบบสุขภาพภาคประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ และพัฒนาศักยภาพให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองด้านสุขภาพได้ บริการที่ส่งมอบคือ ๑) มาตรฐานสถานพยาบาลเอกชน ๒) มาตรฐานการประกอบโรคศิลปะ ๓) มาตรฐานด้านอาคารสถานที่และสถาปัตยกรรมด้านสาธารณสุข ๔) มาตรฐานด้านวิศวกรรมการแพทย์ ๕) มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ๖) มาตรฐานสุขศึกษา และ ๗) องค์กรความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมด้านระบบบริการสุขภาพ และระบบสุขภาพภาคประชาชน ทั้ง ๖ ด้าน ได้แก่ องค์กรความรู้ด้านสถานพยาบาลเอกชน องค์กรความรู้ด้านอาคารสถานที่และสถาปัตยกรรมด้านสาธารณสุข องค์กรความรู้มาตรฐานด้านวิศวกรรมการแพทย์ องค์กรความรู้มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ องค์กรความรู้มาตรฐานสุขศึกษา และองค์กรความรู้ด้านสุขภาพภาคประชาชน (อสม.) และผู้รับบริการหลักต่อภารกิจของกรมฯ ประกอบด้วย ๑) สถานพยาบาลภาคเอกชน (โรงพยาบาลเอกชน, คลินิก) ๒) หน่วยงานขอสรุฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (รพศ., รพท., รพช.) ๓) สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ๔) สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร และ ๕) สำนักพัฒนาระบบสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร)

สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักต่อภารกิจของกรมฯ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการ และอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)

ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level : FL)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

- กลุ่มผู้รับบริการ

ตารางที่ ๙ แสดงสินค้าบริการ กลุ่มผู้รับบริการ ความต้องการและความคาดหวัง แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน

สินค้า/ บริการที่ได้	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
๑) มาตรฐานสถานพยาบาลเอกชน ๒) มาตรฐานการประกอบโรคศิลปะ	สถานพยาบาลภาคเอกชน (โรงพยาบาลเอกชน, คลินิก)	๑. ได้รับบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ๒. ได้รับบริการที่รวดเร็ว ๓. ได้รับบริการที่ครอบคลุม ๔. ได้รับบริการที่เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์ - โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - การประชุมคณะกรรมการ / คณะทำงาน / กลุ่มย่อย - ให้ข้อมูล ณ จุดบริการ
๓) มาตรฐานด้านอาคารสถานที่และสถาปัตยกรรมด้านสาธารณสุข	- หน่วยงานของรัฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (รพศ., รพท., รพช.) - สถานพยาบาลภาคเอกชน (โรงพยาบาลเอกชน, คลินิก)	๑. ได้รับบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ๒. ได้รับบริการที่รวดเร็ว ๓. ได้รับบริการที่ครอบคลุม ๔. ได้รับบริการที่เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ๕. เข้าใจง่ายนำสู่การปฏิบัติได้จริง ๖. ได้รับบริการที่มั่นใจ และเป็นธรรม	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์ - โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - การประชุมคณะกรรมการ / คณะทำงาน / กลุ่มย่อย - ให้ข้อมูล ณ จุดบริการ
๔) มาตรฐานด้านวิศวกรรมการแพทย์	- หน่วยงานของรัฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (รพศ., รพท., รพช.)	๑. ได้รับบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ๒. ได้รับบริการที่รวดเร็ว ๓. ได้รับบริการที่ครอบคลุม ๔. ได้รับบริการที่เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ๕. เข้าใจง่ายนำสู่การปฏิบัติได้จริง ๖. ได้รับบริการที่มั่นใจ และเป็นธรรม	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์ - โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - การประชุมคณะกรรมการ / คณะทำงาน / กลุ่มย่อย - ให้ข้อมูล ณ จุดบริการ
๕) มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	สถานประกอบการธุรกิจบริการสุขภาพ	๑. ได้รับบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ๒. ได้รับบริการที่รวดเร็ว ๓. ได้รับบริการที่ครอบคลุม ๔. ได้รับบริการที่เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ๕. เข้าใจง่ายนำสู่การปฏิบัติได้จริง ๖. ได้รับบริการที่มั่นใจ และเป็นธรรม	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์ - โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - การประชุมคณะกรรมการ / คณะทำงาน / กลุ่มย่อย - ให้ข้อมูล ณ จุดบริการ

ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level : FL)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

- กลุ่มผู้รับบริการ (ต่อ)

ตารางที่ ๙ แสดงสินค้าบริการ กลุ่มผู้รับบริการ ความต้องการและความคาดหวัง แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน (ต่อ)

สินค้า/ บริการที่ได้	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
๖) มาตรฐานสุขศึกษา	- หน่วยงานขอสรุฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข (รพศ., รพท., รพช.)	๑. ได้รับบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ๒. ได้รับบริการที่รวดเร็ว ๓. ได้รับบริการที่ครอบคลุม ๔. ได้รับบริการที่เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ๕. เข้าใจง่ายนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง ๖. ได้รับบริการที่มั่นใจ และเป็นธรรม	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์ - โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - การประชุมคณะกรรมการ / คณะทำงาน / กลุ่มย่อย - ให้ข้อมูล ณ จุดบริการ
๗) องค์กรความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมด้านระบบบริการสุขภาพ และระบบสุขภาพภาคประชาชน (๖ ด้าน)	- สถานพยาบาลภาคเอกชน (โรงพยาบาลเอกชน, คลินิก) - หน่วยงานขอสรุฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (รพศ., รพท., รพช.) - สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ - สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร - สำนักพัฒนาระบบสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร	๑. ความถูกต้อง ครบถ้วน ๒. เข้าใจง่ายนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง ๓. ข้อมูลน่าเชื่อถือ ๔. ข้อมูลทันสมัย ๕. ข้อมูลครอบคลุม ๖. ข้อมูลรวดเร็ว/ทันเหตุการณ์ ๗. จำนวนสื่อมีเพียงพอกับความต้องการ ๘. ฐานข้อมูลครอบคลุม ถูกต้องทันสมัย สามารถนำไปใช้อ้างอิงได้	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์ - โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - การประชุมคณะกรรมการ / คณะทำงาน / กลุ่มย่อย - คู่มือองค์ความรู้เพื่อการเผยแพร่ - เอกสารนวัตกรรมเพื่อการเผยแพร่

ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level : FL)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ ๑๐ แสดงสินค้าบริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการและความคาดหวัง แนวทางและวิธีการสื่อสาร
ระหว่างกัน

สินค้า/ บริการที่ได้	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสาร ระหว่างกัน
๑) มาตรฐาน สถานพยาบาลเอกชน ๒) มาตรฐานการ ประกอบโรคศิลปะ	ประชาชนผู้ใช้บริการ	๑. ได้รับบริการที่มีคุณภาพตาม มาตรฐาน ๒. ได้รับบริการที่ปลอดภัย ๓. ได้รับบริการที่มั่นใจ ๔. ได้รับบริการที่เป็นธรรม ๕. ได้รับบริการที่โปร่งใส/ตรวจสอบได้ ๖. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องทั่วถึง	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์ - โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - การประชุมคณะ กรรมการ / คณะทำงาน / กลุ่มย่อย - ให้ข้อมูล ณ จุดบริการ
๓) มาตรฐานด้าน อาคารสถานที่และ สถาปัตยกรรมด้าน สาธารณสุข	ประชาชนผู้ใช้บริการ	๑. ได้รับบริการที่มีคุณภาพตาม มาตรฐาน ๒. ได้รับบริการที่ปลอดภัย ๓. ได้รับบริการที่มั่นใจ ๔. ได้รับบริการที่เป็นธรรม ๕. ได้รับบริการที่โปร่งใส/ตรวจสอบได้ ๖. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องทั่วถึง	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์ - โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - การประชุมคณะ กรรมการ / คณะทำงาน / กลุ่มย่อย - ให้ข้อมูล ณ จุดบริการ
๔) มาตรฐานด้าน วิศวกรรมการแพทย์	ประชาชนผู้ใช้บริการ	๑. ได้รับบริการที่มีคุณภาพตาม มาตรฐาน ๒. ได้รับบริการที่ปลอดภัย ๓. ได้รับบริการที่มั่นใจ ๔. ได้รับบริการที่เป็นธรรม ๕. ได้รับบริการที่โปร่งใส/ตรวจสอบได้ ๖. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องทั่วถึง	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์ - โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - การประชุมคณะ กรรมการ / คณะทำงาน / กลุ่มย่อย - ให้ข้อมูล ณ จุดบริการ
๕) มาตรฐานสถาน ประกอบการเพื่อ สุขภาพ	ประชาชนผู้ใช้บริการ	๑. ได้รับบริการที่มีคุณภาพตาม มาตรฐาน ๒. ได้รับบริการที่ปลอดภัย ๓. ได้รับบริการที่มั่นใจ ๔. ได้รับบริการที่เป็นธรรม ๕. ได้รับบริการที่โปร่งใส/ตรวจสอบได้ ๖. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องทั่วถึง	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์ - โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - การประชุมคณะ กรรมการ / คณะทำงาน / กลุ่มย่อย - ให้ข้อมูล ณ จุดบริการ

ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level : FL)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

ตารางที่ ๑๐ แสดงสินค้าบริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการและความคาดหวัง แนวทางและวิธีการสื่อสาร
ระหว่างกัน (ต่อ)

สินค้า/ บริการที่ได้	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสาร ระหว่างกัน
๖) มาตรฐานสุศึกษา	ประชาชนผู้ใช้บริการ	๑. ได้รับบริการที่มีคุณภาพตาม มาตรฐาน ๒. ได้รับบริการที่ปลอดภัย ๓. ได้รับบริการที่มั่นใจ ๔. ได้รับบริการที่เป็นธรรม ๕. ได้รับบริการที่โปร่งใส/ตรวจสอบได้ ๖. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องทั่วถึง	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์ - โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - การประชุมคณะ กรรมการ / คณะทำงาน / กลุ่มย่อย - ให้ข้อมูล ณ จุดบริการ
๗) องค์กรความรู้ เทคโนโลยี และ นวัตกรรมด้านระบบ บริการสุขภาพ และ ระบบสุขภาพภาค ประชาชน (๖ ด้าน)	- ประชาชนผู้ใช้บริการ - อาสาสมัครสาธารณสุข	๑. ข้อมูลมีความถูกต้อง ๒. ข้อมูลครบถ้วน ๓. ข้อมูลเข้าใจง่าย ๔. ข้อมูลทันสมัย ๕. ข้อมูลครอบคลุม ๖. ข้อมูลรวดเร็ว/ทันเวลา ๗. นำสู่การปฏิบัติได้จริง ๘. มีฐานข้อมูลด้าน IT ๙. เข้าถึงข้อมูลทาง Website ธรรมดา ได้อย่างรวดเร็ว สืบค้นง่าย	- หนังสือราชการ - โทรศัพท์ - โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - การประชุมคณะ กรรมการ / คณะทำงาน / กลุ่มย่อย - Website - คู่มือองค์ความรู้เพื่อการ เผยแพร่ - เอกสารนวัตกรรมเพื่อ การเผยแพร่