



ห้องอธิบดีกรมอนามัย
เลขรับ 89120
วันที่ 19 ส.ค. 2565
เวลา 14.36

กรมอนามัย
เลขรับ 29130
วันที่ 16 ส.ค. 2565
เวลา 2.50

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ฝ่ายพัฒนาระบบคุณภาพ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๒๓๐

ที่ สธ ๐๙๒๖.๐๓/๘๖๙

วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ลงนามนโยบายการพัฒนาองค์การด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เรียน อธิบดีกรมอนามัย

ตามที่กรมอนามัยดำเนินการอภิบาลระบบส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมของประเทศ และมีนโยบายพัฒนากรมอนามัยเข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐ (กรมอนามัย ๔.๐) ที่ยึดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมอนามัยเป็นศูนย์กลาง โดยมุ่งเน้นการทำงานที่สานพลังทุกภาคส่วน (Collaboration) สร้างนวัตกรรม (Innovation) และปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) มาอย่างต่อเนื่อง นั้น

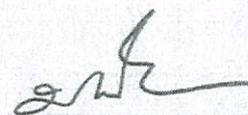
ในการนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจึงเห็นควรจัดทำนโยบายการพัฒนาองค์การด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในกรมอนามัยมีแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม สร้างการยอมรับ ความเชื่อถือ ความมั่นใจ และศรัทธาให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์การ รวมถึงประชาชนทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามนโยบายการพัฒนาองค์การด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่แนบมาพร้อมนี้ จะเป็นพระคุณ



(นายรัชชัย บุญเกิด)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



(นายมณเฑียร คณาสวัสดิ์)

รองอธิบดีกรมอนามัย

19 ส.ค. 2565

ลงนามแล้ว



(นายสุวรรณชัย วัฒนายิ่งเจริญชัย)

อธิบดีกรมอนามัย

20 ส.ค. 2565



กรมอนามัย
DEPARTMENT OF HEALTH

นโยบายการพัฒนากองคกรด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรมอนามัยดำเนินการอภิบาลระบบส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมของประเทศ และมีนโยบายพัฒนากรมอนามัยเข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐ (กรมอนามัย ๔.๐) ที่ยึดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมอนามัยเป็นศูนย์กลาง โดยมุ่งเน้นการทำงานที่สานพลังทุกภาคส่วน (Collaboration) สร้างนวัตกรรม (Innovation) และปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) มาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในกรมอนามัยมีแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม สร้างการยอมรับ ความเชื่อถือ ความมั่นใจ และศรัทธาให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงประชาชนทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติดังนี้

๑. พัฒนาระบบและคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง ทันสถานการณ์ และได้มาตรฐานสากล
๒. พัฒนาช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และระบบจัดการข้อร้องเรียน ให้มีประสิทธิภาพ
๓. ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อสื่อสารข้อมูล จัดการความสัมพันธ์ สร้างภาพลักษณ์ เข้าถึงความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง
๔. ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๕. ใช้และบูรณาการข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักทั้งข้อมูลภายในและแหล่งข้อมูลอื่น ๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการและแก้ปัญหาในเชิงรุก ตลอดจนการวางแผนกลยุทธ์และการสร้างนวัตกรรม
๖. พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ อย่างเป็นระบบโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน
๗. สร้างนวัตกรรม พัฒนามลิตภัณฑ์และการบริการ ที่ตอบสนองความต้องการทั้งภาพรวม เฉพาะกลุ่ม (Customer groups and segments) และกลุ่มบุคคลที่สามารถออกแบบได้ (Personalized/ Customized service) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสุวรรณชัย วัฒนายิ่งเจริญชัย)
อธิบดีกรมอนามัย

วันที่เข้าแฟ้มเสนอเวียน ๒๘/๒/๖๕

วันที่เก็บเรื่อง.....

บันทึก/หนังสือ เรื่อง

นางชนบทกรพิมภอพรตวิกรมพรไพฑูริย์ กับผู้รับมรดกและมรดกส่วนที่เหลือ

ตำแหน่ง	ศูนย์กลางความร่วมมือระหว่างประเทศ	ลงลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี	หมายเหตุ
ผู้อำนวยการ	1 (นางจิตติมา รอดสวัสดิ์)	ลงนามแล้ว	๒๖๐๑๖๕	ทราบ
	2 นางจรรมน บุญสิงห์	๑+	๒๙๑๑๖๕	น
	3 นางสาวปิ่นอนงค์ เครือซ่า	สิน	๖ ๒๓ ๖๖	น
	4 นายพศิน พริยหะพันธุ์	นล	๒๘ ธ.ค. ๖๕	ทราบ
	5 นางสาวสมฤทัย คันทิวังค์	สมฤทัย	๒๘ ธ. ค. ๖๕	ทราบ
	6 นางสาวมนสิณี น้ำจันทร์	มนสิณี	๒๙ ธ.ค. ๖๕	ทราบ
	7 นางสาวสุพิศรา ท่างาม	สุพิศรา	๖ ธ.ค. ๖๕	น
	8 นางสาวเปรมรัตนา วิชโรทัย	น	๒๘ ธ.ค. ๖๕	น
	9 นางสาวศิรินันต์ ทุนทรัพย์	ศิรินันต์	๔ ธ.ค. ๖๕	ทราบ
	10 นางสาวจิราภรณ์ สุ่มดับ	จิราภรณ์	๒๔ ธ.ค. ๖๕	ทราบ
	11 นางสาวสมประสงค์ ภาผล	สม	๒๘ ธ.ค. ๖๕	ทราบ
	12 นางสาวพัชร์นันท์ วิ่งเสนา	พัชร์นันท์	๒๙ ธ.ค. ๖๕	ทราบ
	13 นายรังสรรค์ พันธะจบสิงห์	รังสรรค์	๑๗ ๑๖๕	น