



นโยบายการพัฒนาองค์การด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรมอนามัยดำเนินการอภิบาลระบบส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมของประเทศ และมีนโยบายพัฒนากรมอนามัยเข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐ (กรมอนามัย ๔.๐) ที่ยึดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมอนามัยเป็นศูนย์กลาง โดยมุ่งเน้นการทำงานที่สานพลังทุกภาคส่วน (Collaboration) สร้างนวัตกรรม (Innovation) และปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) โดยมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในกรมอนามัยมีแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม สร้างการยอมรับ ความเชื่อถือ ความมั่นใจ ความศรัทธาให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์การ รวมถึงประชาชนทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติดังนี้

๑. พัฒนาระบบและคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง ทันสถานการณ์และได้มาตรฐานสากล
๒. พัฒนาช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ และระบบจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ
๓. ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อสื่อสารข้อมูล จัดการความสัมพันธ์ สร้างภาพลักษณ์ เข้าถึงความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง
๔. ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๕. ใช้และบูรณาการข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ทั้งข้อมูลภายในและแหล่งข้อมูลอื่น ๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการและแก้ปัญหาในเชิงรุก ตลอดจนการวางแผนกลยุทธ์และการสร้างนวัตกรรม
๖. พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ อย่างเป็นระบบโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน
๗. สร้างนวัตกรรม พัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ ที่ตอบสนองความต้องการทั้งภาพรวม เฉพาะกลุ่ม (Customer groups and segments) และกลุ่มบุคคลที่สามารถออกแบบได้ (Personalized/ Customized service) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางอัจฉรา นิธิอภิญญาสกุล)
ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข
รักษาราชการแทนอธิบดีกรมอนามัย