

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 รอบ 5 เดือนหลัง
หน่วยงาน กองกฎหมาย
ตัวชี้วัดที่ 3.36 ร้อยละของพื้นที่เขตเมือง (เทศบาลนคร/เทศบาลเมือง) และเขตเศรษฐกิจพิเศษ
ขับเคลื่อนเป็นเมืองสุขภาพดี

1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

1.2.1 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดร้อยละของพื้นที่เขตเมือง (เทศบาลนคร/เทศบาลเมือง) และเขตเศรษฐกิจพิเศษขับเคลื่อนเป็นเมืองสุขภาพดี กองกฎหมายได้ดำเนินงานวิเคราะห์ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

(1) หน่วยงานพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานและองค์ความรู้วิชาการ ได้แก่ หน่วยงานในกรมอนามัย คือ กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม สำนักสุขภาพโภชนาการและน้ำ สำนักส่งเสริมสุขภาพ สำนักทันตสาธารณสุข สำนักโภชนาการ สำนักอนามัยผู้สูงอายุ กองแผนงาน กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ กองส่งเสริมความรู้และสื่อสารสุขภาพ กองกฎหมาย สถาบันพัฒนาอนามัยเด็กแห่งชาติ และหน่วยงานวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(2) หน่วยงานที่ช่วยขับเคลื่อนในพื้นที่ ได้แก่ ศูนย์อนามัยที่ 1-12 สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และหน่วยงานสาธารณสุขที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

(3) หน่วยงานปฏิบัติ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ เทศบาลนคร และ เทศบาลเมือง ทั่วประเทศ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ (SEZ)

(4) ผู้ประกอบการ/ประชาชนในพื้นที่เขตเมืองและพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ

(5) องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน กลุ่มเครือข่าย/สมาคม อาทิจานานาชุมชน ปกป้องและพิทักษ์สิทธิ์ตามกฎหมาย แกนนำ อสม. ทนายอาสา และสมาคมผู้ประกอบการร้านอาหารในพื้นที่เขตเมือง และพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ

1.2.2 ความต้องการ/ความคาดหวัง

กองกฎหมายได้วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ/ ความคาดหวัง จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดร้อยละของพื้นที่เขตเมือง (เทศบาลนคร/เทศบาลเมือง) และเขตเศรษฐกิจพิเศษขับเคลื่อนเป็นเมืองสุขภาพดี โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

สินค้า/บริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
<p>1. การออกกฎหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม - กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง (กฎหมายลำดับรอง) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึงทุกกลุ่มวัย และมีหลากหลายรูปแบบ เช่น มีหลากหลายภาษา มีสื่อสำหรับผู้พิการทางสายตา - มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ เช่น การรับฟังความคิดเห็นผ่านทางแพลตฟอร์มดิจิทัล - มีความทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> - กฎหมายที่ประกาศออกมาสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ - กฎหมายมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง - ต้องการมีส่วนร่วมในกระบวนการรับฟังความคิดเห็นในการร่างกฎหมาย

ผู้รายงาน นางสาวรัตนา เฒ่าอุดม ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
 ผู้ตรวจสอบ นางสาวสุกญา คุณวโรตม์ ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

สินค้า/บริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาชนต้องการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการปรับปรุง/พัฒนา กฎหมาย - กฎหมายสามารถคุ้มครองสิทธิของประชาชนให้สามารถดำรงชีพในสภาวะแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดีได้ - กำหนดค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม 	
<p>2. องค์ความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - คำแนะนำ คณะกรรมการ สาธารณสุข - มติคณะกรรมการ สาธารณสุข - คู่มือที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย - มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) - หลักสูตร - ข้อมูลข่าวสาร/สื่อให้ความรู้ - บทความวิชาการ 	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อมีปัญหาในการใช้กฎหมาย สามารถขอคำปรึกษา คำแนะนำได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว - มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ และการท่องเที่ยว - มีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึงทุกกลุ่มวัย และมีหลากหลายรูปแบบ เช่น มีหลากหลายภาษา มีสื่อสำหรับผู้พิการทางสายตา - พัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนองค์ความรู้ด้านเทคนิค และเทคโนโลยีที่สามารถนำไปใช้จัดการปัญหาได้ดีขึ้น เช่น เทคโนโลยีในการบำบัดน้ำเสียที่ดี - สามารถใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ และตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาและทันต่อสภาวะการณ์ในปัจจุบัน
<p>3. บริการด้านบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการให้คำปรึกษา/ชี้แจง/ให้ความเห็น/ให้คำแนะนำการกร่างข้อบัญญัติท้องถิ่น/ ตอบข้อหารือการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ทางเอกสาร , ทางโทรศัพท์ , ทาง Website) 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถรับการปรึกษาผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Application หรือแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อเพิ่มการเข้าถึงของกลุ่มเป้าหมายและสร้างโอกาสทางการรับรู้ให้กว้างขวางขึ้น - ให้บริการอย่างรวดเร็ว - มีแนวทางการตอบที่ได้มาตรฐานและชัดเจน - มีตัวอย่าง/ แพลตฟอร์มการกร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นที่ทันสมัย มีความถูกต้องตามกฎหมาย สามารถนำไปใช้กร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นในพื้นที่ อปท. ได้อย่างรวดเร็วและเป็นมาตรฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน - ตอบสนองความต้องการ - สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาและทันต่อสภาวะการณ์ในปัจจุบัน - ได้ข้อบัญญัติท้องถิ่นที่ถูกต้อง สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ หนุนเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ มีความครอบคลุมเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

สินค้า/บริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- วิทยากร	- วิทยากรสามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้อย่าง ครบถ้วน และถูกต้อง - วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ สามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและให้ คำแนะนำกับผู้อบรมได้	ได้รับประโยชน์ในการถ่ายทอด ความรู้ด้านกฎหมายว่าด้วยการ สาธารณสุข
4. คณะกรรมการ สาธารณสุขจังหวัด/ คณะกรรมการ สาธารณสุข กรุงเทพมหานคร	- เป็นกลไกที่สามารถขับเคลื่อนประเด็นงาน อนามัยสิ่งแวดล้อมสู่ระดับพื้นที่ - ได้รับการสนับสนุนและผลักดันให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นออกข้อบัญญัติท้องถิ่น บังคับใช้กฎหมาย รวมทั้งแก้ไขปัญหาด้าน อนามัยสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ได้	- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแก้ไขปัญหาด้านอนามัย สิ่งแวดล้อมในระดับพื้นที่ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ

หมายเหตุ : ข้อมูลรายละเอียดผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มเติมได้ที่
<https://drive.google.com/file/d/161jqWs-loz2RUbfRK3AnV1LODOut-NtS/view>

1.2.3 ความผูกพัน

กองกฎหมายมีการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดร้อยละของพื้นที่เขตเมือง (เทศบาลนคร/เทศบาลเมือง) และเขตเศรษฐกิจพิเศษขับเคลื่อนเป็นเมืองสุขภาพดี โดยมีการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้รูปแบบและกลไกการสื่อสารในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการแตกต่างกัน โดยกองกฎหมายมีการกำหนดรูปแบบเพื่อการสร้างความผูกพัน ดังนี้

- การสอบถามความต้องการ/ความพึงพอใจ
- การประชุมคณะกรรมการ/คณะทำงาน ฯลฯ
- การประชุมรับฟังความคิดเห็น
- จัดให้มีช่องทางสื่อสารตอบข้อซักถามปัญหากฎหมาย/ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Line / facebook)
- จัดประชุมอบรม/แลกเปลี่ยนเรียนรู้

ทั้งนี้ จากการสำรวจความคิดเห็นผ่านทางแบบสอบถามช่องทางออนไลน์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 คน สรุปได้ว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเห็นว่า หน่วยงานของท่านมีความสัมพันธ์กับกฎหมาย ระดับมาก ร้อยละ 80.0 (32 คน) และระดับดีมาก ร้อยละ 20.0 (8 คน) และมีแนวโน้มที่จะแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้สินค้าและบริการของกองกฎหมาย ระดับดีมาก ร้อยละ 45 (18 คน) ระดับดี ร้อยละ 37.5 (15 คน) และระดับปานกลาง ร้อยละ 17.5 (7 คน)

1.2.4 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ

กองกฎหมาย ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อสำรวจทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ ในการมารับบริการที่กองกฎหมาย เพื่อจะได้นำผลการสำรวจไปใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

สินค้าและบริการที่มีการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ

- การสนับสนุนเอกสารวิชาการ/หนังสือคู่มือทางโทรศัพท์ ทางหนังสือราชการ และการมารับด้วยตนเอง
- การให้คำปรึกษา แนะนำทางโทรศัพท์ ทางหนังสือราชการ ทางเว็บไซต์ และทางไลน์กรุป
- การประชุมชี้แจงแนวทางและนโยบาย
- การพัฒนาศักยภาพบุคลากร เช่น การอบรม สัมมนา
- การจัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติงาน/สื่อรูปแบบต่างๆ เช่น วิดีโอ อินโฟกราฟฟิก

วิธีการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ

- จัดทำแบบสอบถามช่องทางออนไลน์ ผ่าน URL หรือสแกนคิวอาร์โค้ดด้วยโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ตโฟนอื่น ๆ

ซึ่งจากผลการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 40 คน พบว่า ในด้านการสนับสนุนเอกสารวิชาการ มีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนทางโทรศัพท์มากที่สุด ในด้านการให้คำปรึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางไลน์กลุ่มมากที่สุด และในด้านการพัฒนาองค์ความรู้และแนวทางปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการจัดทำสื่อรูปแบบต่าง ๆ มากที่สุด โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://drive.google.com/file/d/1TxntgsSbP65GXdzrT8DKCB7Bqukwj0nv/view>

1.2.5 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ด้านการบริการ

- มีการประสานความร่วมมือระหว่างกรมอนามัยกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น เพื่อให้ดำเนินงานและสร้างฝีมือในระดับพื้นที่
- ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการดำเนินการเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า
- เพิ่มขีดความสามารถในการติดต่อให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น
- ควรสนับสนุนคู่มือหรือองค์ความรู้ต่างๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของพื้นที่ เนื่องจากมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงาน

ด้านข้อมูล

- เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์เกี่ยวกับงานที่สร้างประโยชน์กับประชาชนให้มากขึ้น
- ข้อมูลมีความทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
- ข้อมูลมีหลากหลายรูปแบบ เช่น หลายภาษา มีสื่อสำหรับผู้พิการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้สนใจทุกกลุ่ม

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการสื่อสารและการให้ข้อมูลเพิ่มมากขึ้น การสืบค้นข้อมูลที่ง่าย และมีข้อมูลครบถ้วนตามภารกิจของหน่วยงาน
- มีช่องทางการติดต่อ/เข้าถึงข้อมูลผ่านทางแพลตฟอร์มออนไลน์