

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 รอบ 5 เดือนหลัง
หน่วยงาน กองกฎหมาย
ตัวชี้วัดที่ 3.41 จำนวนจังหวัดคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามกฎหมายด้านส่งเสริมสุขภาพ
และอนามัยสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2. ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

1.2.1 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนตามตัวชี้วัดจำนวนจังหวัดคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามกฎหมายด้านส่งเสริมสุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ กองกฎหมายได้ดำเนินงานวิเคราะห์ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า (Customer) และผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ดังนี้

ผู้รับบริการปัจจุบัน	ผู้รับบริการในอนาคต	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต
<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานภาครัฐ เช่น หน่วยงานวิชาการ กรมอนามัย อปท. สสจ. สสอ. และ รพ. - ผู้ประกอบการ - ประชาชน - ภาคเอกชน 	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาชน ภาคเอกชน ผู้ประกอบการหน่วยงานรัฐ ที่ยังไม่เคยได้รับสินค้าและบริการจากกฎหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนกลาง ได้แก่ หน่วยงานวิชาการ/ผู้บริหาร กรมอนามัย, กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กรมโรงงานอุตสาหกรรม, กรมควบคุมมลพิษ, สตง. - ส่วนภูมิภาค ได้แก่ สสจ., สสอ., โรงพยาบาล, ท้องถิ่นจังหวัด - ส่วนท้องถิ่น ได้แก่ อปท. - อื่น ๆ เช่น กลุ่มเครือข่ายองค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และผู้ประกอบการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวงดิจิทัล, สสส., สปสช. - สื่อมวลชน - กลุ่มเครือข่าย/สมาคม เช่น แกนนำชุมชนปกป้องและพิทักษ์สิทธิตามกฎหมาย แกนนำ อสม. ทนายอาสา และสมาคมผู้ประกอบการร้านอาหาร

1.2.2 การวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง

กองกฎหมายได้วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวัง จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตามจำนวนจังหวัดคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามกฎหมายด้านส่งเสริมสุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ลำดับ	สินค้า/บริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	การออกกฎหมาย	<ul style="list-style-type: none"> - กฎหมายสามารถคุ้มครองสิทธิของประชาชนให้สามารถดำรงชีพในสภาวะแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดีได้ - ประชาชนต้องการกฎหมายที่ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน - ประชาชนต้องการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการปรับปรุง/พัฒนากฎหมาย - ผู้ประกอบการต้องการให้กำหนดค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> - กฎหมายมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง - ต้องการมีส่วนร่วมในกระบวนการรับฟังความคิดเห็นในการร่างกฎหมาย - กฎหมายที่ประกาศออกมาสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่
	<ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม - พระราชบัญญัติควบคุมการส่งเสริมการตลาดอาหารสำหรับทารกและเด็กเล็ก พ.ศ. 2560 - พระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559 		
	<ul style="list-style-type: none"> - กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง (กฎหมายลำดับรอง) 		
2	องค์ความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนองค์ความรู้ - พัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์ 	ใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ และตอบสนองต่อความต้องการต่อการแก้ไขปัญหาและทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน
	<ul style="list-style-type: none"> - คำแนะนำคณะกรรมการตามกฎหมาย 		
	<ul style="list-style-type: none"> - มติคณะกรรมการตามกฎหมาย 		
	<ul style="list-style-type: none"> - คู่มือที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย 		
	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) 		
	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร - ข้อมูลข่าวสาร/สื่อให้ความรู้ 		
3	บริการด้านบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มความรวดเร็วในการตอบข้อหารือ - มีแนวทางการตอบที่ได้มาตรฐานและชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน - ตอบสนองความต้องการ - สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาและทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน
	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการให้คำปรึกษา/ชี้แจง/ให้ความเห็น/ตอบข้อหารือการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ทางเอกสาร , ทางโทรศัพท์ , ทาง Website) 		
	<ul style="list-style-type: none"> - การตรวจร่างข้อบัญญัติท้องถิ่น 	<ul style="list-style-type: none"> - มีความถูกต้อง รวดเร็วและเป็นมาตรฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้ข้อบัญญัติท้องถิ่นที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย

ลำดับ	สินค้า/บริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	- วิทยาการ	วิทยาการมีความรู้ ความสามารถ สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้คำแนะนำกับผู้อบรมได้	ได้รับประโยชน์ในการถ่ายทอด ความรู้ด้านกฎหมายว่าด้วยการ สาธารณสุข
4	คณะกรรมการสาธารณสุขจังหวัด	- เป็นกลไกที่สามารถขับเคลื่อน ประเด็นงานอนามัยสิ่งแวดล้อมสู่ ระดับพื้นที่ - ได้รับการสนับสนุนและผลักดันให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออก ข้อบัญญัติท้องถิ่น บังคับใช้ กฎหมาย รวมทั้งแก้ไขปัญหาด้าน อนามัยสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ได้	- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแก้ไขปัญหาด้านอนามัย สิ่งแวดล้อมในระดับพื้นที่ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ
5	คณะกรรมการเปรียบเทียบ	- มีมาตรฐานการเปรียบเทียบปรับ เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ คณะ กรรมการเปรียบเทียบให้เป็น มาตรฐานใกล้เคียงกัน - จัดทำคู่มือการดำเนินการและ รวบรวมกรณีตัวอย่างคดี สนับสนุน สื่อประชาสัมพันธ์ และองค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้อง	- ได้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย - สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ใน การปฏิบัติงาน

หมายเหตุ: สามารถศึกษารายละเอียดผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพิ่มเติมได้ที่ <https://drive.google.com/file/d/161jqWs-loz2RUbfRK3AnV1LODOUt-NtS/view>

1.2.3 ความผูกพัน

กองกฎหมายมีการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดจำนวนจังหวัดคุ้มครองสิทธิของประชาชนตาม กฎหมายด้านส่งเสริมสุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการสร้างความผูกพันกับ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้รูปแบบและกลไกการสื่อสารในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่มีความต้องการแตกต่างกัน โดยกองกฎหมายมีการกำหนดรูปแบบเพื่อการสร้างความผูกพัน ดังนี้

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

ทั้งนี้ จากการสำรวจความคิดเห็นผ่านทาง Google Form โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 คน สรุปได้ว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า หน่วยงานของท่านมีความสัมพันธ์กับกอง กฎหมาย ระดับมาก ร้อยละ 80.0 (32 คน) และระดับดีมาก ร้อยละ 20.0 (8 คน) และมีแนวโน้มที่จะแนะนำให้ เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้สินค้าและบริการของกองกฎหมาย 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 และทางไลน์กรุ๊ป
- 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

- การสนับสนุนคู่มือกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขจากส่วนกลางไปยังจังหวัดมีความล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของพื้นที่
- ควรสนับสนุนคู่มือหรือองค์ความรู้ต่างๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของพื้นที่ เนื่องจากมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงาน
- เมื่อมีกฎกระทรวง ประกาศกระทรวง คำแนะนำคณะกรรมการสาธารณสุข หรือแนวทางปฏิบัติใหม่ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือหนังสือคู่มือกฎหมายที่ตีพิมพ์ใหม่ ควรทำหนังสือแจ้งเวียนให้จังหวัดทราบด้วย เพื่อที่จังหวัดจะได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อไปยังพื้นที่ต่อไป
- ควรจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานของจังหวัด โดยให้มีการนำเสนอและแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากจังหวัดที่มีผลงานเด่น ทั้งในประเด็นการดำเนินงานคณะกรรมการสาธารณสุขจังหวัดและคณะกรรมการเปรียบเทียบเพื่อเป็นบทเรียนให้จังหวัดอื่นๆ
- ควรมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินการ เช่น ค่าเบี้ยประชุม ค่าวัสดุต่าง ๆ ตามจำนวนครั้งของการประชุมคณะกรรมการสาธารณสุขจังหวัดในแต่ละปี โดยระบุกิจกรรมของงบประมาณให้ชัดเจน
- ควรจัดทำแผนในการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากรของจังหวัด โดยเฉพาะพัฒนาความรู้ด้านการแก้ไขข้อร้องเรียนด้านต่างๆ เนื่องจากมีปัญหามากขึ้น
- การขับเคลื่อนงานอนามัยสิ่งแวดล้อมในระดับอำเภอ ควรผ่านกลไกของคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) เนื่องจากกลไกของ อสธอ. ที่กำลังจะจัดตั้งขึ้นมีโครงสร้างที่คล้ายกัน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานในระดับอำเภอมีความลำบากใจในเรื่องการดำเนินงาน โดยเฉพาะการประชุมที่มีค่าตอบแทนที่แตกต่างกันมาก
- บทบาทของส่วนกลางและกรมอนามัย ต้องเป็นที่ปรึกษาทางด้านวิชาการและด้านกฎหมายให้กับส่วนภูมิภาค ในการประชุมคณะกรรมการสาธารณสุขจังหวัดศูนย์อนามัยที่เกี่ยวข้องควรส่งนิเทศกรหรือนักวิชาการมาเข้าร่วมในการประชุมด้วย เพื่อเป็นที่ปรึกษาในประเด็นวิชาการหรือกฎหมายในเชิงลึก