

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

หน่วยงาน กองกฎหมาย

ตัวชี้วัดที่ 3.31 จำนวนจังหวัดคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามกฎหมายด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัย
สิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 1 Assessment

1.2. ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด (0.5 คะแนน)

1.2.1 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนตามตัวชี้วัดจำนวนจังหวัดคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามกฎหมายด้านส่งเสริมสุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ กองกฎหมายได้ดำเนินงานวิเคราะห์ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า (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 	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาชน ภาคเอกชน ผู้ประกอบการหน่วยงานรัฐ ที่ยังไม่เคยได้รับสินค้าและบริการจากกองกฎหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนกลาง ได้แก่ หน่วยงานวิชาการ/ผู้บริหาร กรมอนามัย, กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กรมโรงงานอุตสาหกรรม, กรมควบคุมมลพิษ, สตง. - ส่วนภูมิภาค ได้แก่ สสจ., สสอ., โรงพยาบาล, ท้องถิ่น จังหวัด - ส่วนท้องถิ่น ได้แก่ อปท. - อื่น ๆ เช่น กลุ่มเครือข่ายองค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันการศึกษา และ ผู้ประกอบการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวงดิจิทัล, สสส., สปสช. - สื่อมวลชน - กลุ่มเครือข่าย/สมาคม เช่น แกนนำชุมชน ปกป้องและพิทักษ์สิทธิตามกฎหมาย แกนนำ อสม. ทนายอาสา และ สมาคมผู้ประกอบการร้านอาหาร

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"> - กฎหมายสามารถคุ้มครองสิทธิของประชาชนให้สามารถดำรงชีพในสภาวะแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพที่ดี - ประชาชนต้องการกฎหมายที่ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน - ประชาชนต้องการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการปรับปรุง/พัฒนากฎหมาย - ผู้ประกอบการต้องการให้กำหนดค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> - กฎหมายมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง - ต้องการมีส่วนร่วมในกระบวนการรับฟังความคิดเห็นในการร่างกฎหมาย - กฎหมายที่ประกาศออกมาสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่
	- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม		
	- กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง (กฎหมายลำดับรอง)		
2	องค์ความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนองค์ความรู้ - พัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์ 	ใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ และตอบสนองต่อความต้องการต่อการแก้ไขปัญหาและทันต่อสภาวะการณ์ในปัจจุบัน
	- คำแนะนำคณะกรรมการตามกฎหมาย		
	- มติคณะกรรมการตามกฎหมาย		
	- คู่มือที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย		
	- มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP)		
	- หลักสูตร		
	- ข้อมูลข่าวสาร/สื่อให้ความรู้		
3	บริการด้านบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มความรวดเร็วในการตอบข้อหารือ - มีแนวทางการตอบที่ได้มาตรฐานและชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน - ตอบสนองความต้องการ - สามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาและทันต่อสภาวะการณ์ในปัจจุบัน
	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการให้คำปรึกษา/ชี้แจง/ให้ความเห็น/ตอบข้อหารือการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ทางเอกสาร , ทางโทรศัพท์ , ทาง Website) - วิทยากร 		

ลำดับ	สินค้า/บริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4	คณะกรรมการสาธารณสุขจังหวัด	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นกลไกที่สามารถขับเคลื่อนประเด็นงานอนามัยสิ่งแวดล้อมสู่ระดับพื้นที่ - ได้รับการสนับสนุนและผลักดันให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกข้อบัญญัติท้องถิ่น บังคับใช้กฎหมาย รวมทั้งแก้ไขปัญหาด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมในระดับพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5	คณะกรรมการเปรียบเทียบ	<ul style="list-style-type: none"> - มีมาตรฐานการเปรียบเทียบปรับเพื่อเป็นแนวทางให้แก่คณะกรรมการเปรียบเทียบให้เป็นมาตรฐานใกล้เคียงกัน - จัดทำคู่มือการดำเนินการและรวบรวมกรณีตัวอย่างคดี สนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย - สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

หมายเหตุ: สามารถศึกษารายละเอียดผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มเติมได้ที่ https://drive.google.com/file/d/1MUqC4rAmz0TWb8PS7LV3ueveoZ139nss/view?usp=drive_link

1.2.3 ความผูกพัน

กองกฎหมายมีการดำเนินงานให้จังหวัดคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามกฎหมายด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพมีกระบวนการที่ทำให้เกิดความผูกพันระหว่างผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบของกลไกการดำเนินงานที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

- การสอบถามความต้องการ/ความพึงพอใจ
- การประชุมคณะกรรมการ/คณะทำงาน ฯลฯ
- การประชุมรับฟังความคิดเห็น
- จัดให้มีช่องทางสื่อสารตอบข้อซักถามปัญหากฎหมาย/ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Line /facebook /ทางโทรศัพท์)
- จัดประชุมอบรม/แลกเปลี่ยนเรียนรู้
- การจัดทำสื่อ Infographic ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ

1.2.4 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ

ประเด็นที่มีความไม่พึงพอใจ : เป็นลักษณะของการรายงานผลการดำเนินงาน เนื่องจากผู้ได้รับมอบหมายให้รายงานผลการดำเนินงานกับผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน การลงพื้นที่จริงอาจเป็นคนละคนกัน

ประเด็นที่มีความพึงพอใจ : เป็นแนวทางการพัฒนาที่ดี เนื่องจากจะเป็นการกระตุ้นให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานรายงานผลแก่ส่วนกลาง เพื่อให้ส่วนกลางทราบปัญหา/อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และนำไปดำเนินการสนับสนุน และปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สะดวกขึ้น

1.2.5 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

- การสนับสนุนคู่มือกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขจากส่วนกลางไปยังจังหวัดมีความล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของพื้นที่

- ควรสนับสนุนคู่มือหรือองค์ความรู้ต่างๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของพื้นที่ เนื่องจากมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงาน

- เมื่อมีกฎกระทรวง ประกาศกระทรวง คำแนะนำคณะกรรมการสาธารณสุข หรือแนวทางปฏิบัติใหม่ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือหนังสือคู่มือกฎหมายที่ตีพิมพ์ใหม่ ควรทำหนังสือแจ้งเวียนให้จังหวัดทราบด้วย เพื่อที่จังหวัดจะได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อไปยังพื้นที่ต่อไป

- ควรจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานของจังหวัด โดยให้มีการนำเสนอและแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากจังหวัดที่มีผลงานเด่น ทั้งในประเด็นการดำเนินงานคณะกรรมการสาธารณสุขจังหวัดและคณะกรรมการเปรียบเทียบ เพื่อเป็นบทเรียนให้จังหวัดอื่นๆ

- ควรมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินการ เช่น ค่าเบี้ยประชุม ค่าวัสดุต่างๆ ตามจำนวนครั้งของการประชุมคณะกรรมการสาธารณสุขจังหวัดในแต่ละปี โดยระบุกิจกรรมของงบประมาณให้ชัดเจน

- ควรจัดทำแผนในการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากรของจังหวัด โดยเฉพาะพัฒนาความรู้ด้านการแก้ไขข้อร้องเรียนด้านต่างๆ เนื่องจากมีปัญหาที่เพิ่มมากขึ้น

- การขับเคลื่อนงานอนามัยสิ่งแวดล้อมในระดับอำเภอ ควรผ่านกลไกของคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) เนื่องจากกลไกของ อสธอ. ที่กำลังจะจัดตั้งขึ้นมีโครงสร้างที่คล้ายกัน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานในระดับอำเภอมีความลำบากในเรื่องการดำเนินงาน โดยเฉพาะการประชุมที่มีค่าตอบแทนที่แตกต่างกันมาก

- บทบาทของส่วนกลางและกรมอนามัย ต้องเป็นที่ปรึกษาทางด้านวิชาการและด้านกฎหมายให้กับส่วนภูมิภาค ในการประชุมคณะกรรมการสาธารณสุขจังหวัดศูนย์อนามัยที่เกี่ยวข้องควรส่งนิติกรหรือนักวิชาการมาเข้าร่วมในการประชุมด้วย เพื่อเป็นที่ปรึกษาในประเด็นวิชาการหรือกฎหมายในเชิงลึก