

## ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด

## หน่วยงาน กองกฎหมาย

ตัวชี้วัดที่ 3.48 จำนวนจังหวัดคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามกฎหมายด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัย  
สิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ระดับที่ 1 Assessment

## 1.2. ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด (0.5 คะแนน)

## 1.2.1 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

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

## 1.2.2 การวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง

กองกฎหมายได้วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวัง จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตามจำนวนจังหวัดคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามกฎหมายด้านส่งเสริมสุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ผู้รายงานข้อมูล นางสาวนฤสรณ์ ปราการสมุทร และนางสาวธิมาพร อนุสาร นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ  
ผู้ตรวจสอบ/รับรอง นางสาวสุกัญญา คุณวโรตม์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

ลำดับ	สินค้า/บริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของ ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	<b>การออกกฎหมาย</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กฎหมายสามารถคุ้มครองสิทธิของประชาชนให้สามารถดำรงชีพในสภาวะแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดีได้</li> <li>- ประชาชนต้องการกฎหมายที่ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน</li> <li>- ประชาชนต้องการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการปรับปรุง/พัฒนากฎหมาย</li> <li>- ผู้ประกอบการต้องการให้กำหนดค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กฎหมายมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง</li> <li>- ต้องการมีส่วนร่วมในกระบวนการรับฟังความคิดเห็นในการร่างกฎหมาย</li> <li>- กฎหมายที่ประกาศออกมาสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม</li> <li>- กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง (กฎหมายลำดับรอง)</li> </ul>		
2	<b>องค์ความรู้</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนองค์ความรู้</li> <li>- พัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์</li> </ul>	ใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ และตอบสนองต่อความต้องการต่อการแก้ไขปัญหาและทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน
	- คำแนะนำคณะกรรมการตามกฎหมาย		
	- มติคณะกรรมการตามกฎหมาย		
	- คู่มือที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย		
	- มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP)		
	- หลักสูตร		
- ข้อมูลข่าวสาร/สื่อให้ความรู้			
3	<b>บริการด้านบุคลากร</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มความรวดเร็วในการตอบข้อหารือ</li> <li>- มีแนวทางการตอบที่ได้มาตรฐานและชัดเจน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน</li> <li>- ตอบสนองความต้องการ</li> <li>- สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาและทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการให้คำปรึกษา/ชี้แจง/ให้ความเห็น/ตอบข้อหารือการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ทางเอกสาร , ทางโทรศัพท์ , ทาง Website)</li> <li>- วิทยากร</li> </ul>		
4	<b>คณะกรรมการสาธารณสุขจังหวัด</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นกลไกที่สามารถขับเคลื่อนประเด็นงานอนามัยสิ่งแวดล้อมสู่ระดับพื้นที่</li> <li>- ได้รับการสนับสนุนและผลักดันให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมในระดับพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>

ผู้รายงานข้อมูล นางสาวนฤสรณ์ ปรากฏการสมุทร และนางสาวธิมาพร อนุสาร นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ  
ผู้ตรวจสอบ/รับรอง นางสาวสุกัญญา คุณวโรตม์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

ลำดับ	สินค้า/บริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของ ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		ข้อบัญญัติท้องถิ่น บังคับใช้ กฎหมาย รวมทั้งแก้ไขปัญหาด้าน อนามัยสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ได้	
5	คณะกรรมการเปรียบเทียบ	- มีมาตรฐานการเปรียบเทียบปรับ เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ คณะ กรรมการเปรียบเทียบให้เป็น มาตรฐานใกล้เคียงกัน - จัดทำคู่มือการดำเนินการและ รวบรวมกรณีตัวอย่างคดี สนับสนุน สื่อประชาสัมพันธ์ และองค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับ	- ได้รับความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย - สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการ ปฏิบัติงาน

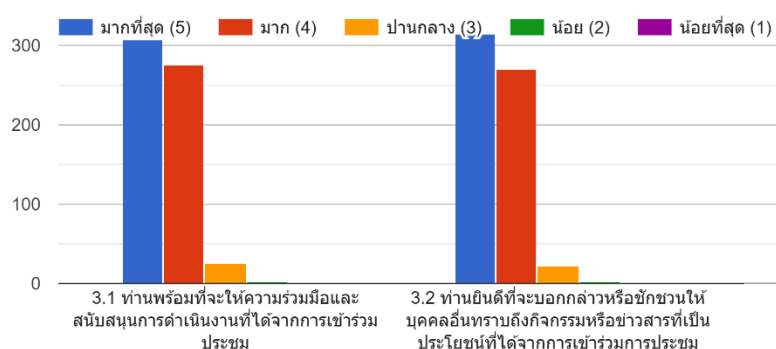
หมายเหตุ: สามารถศึกษารายละเอียดผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มเติมได้ที่ [https://drive.google.com/file/d/1MUqC4rAmz0TWb8PS7LV3ueveoZ139nss/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1MUqC4rAmz0TWb8PS7LV3ueveoZ139nss/view?usp=drive_link)

### 1.2.3 ความผูกพัน

กองกฎหมายมีการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดจำนวนจังหวัดคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามกฎหมาย ด้านส่งเสริมสุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้รูปแบบและกลไกการสื่อสารในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการแตกต่างกัน โดยกองกฎหมายมีการกำหนดรูปแบบเพื่อการสร้างความผูกพัน ดังนี้

- การประชุมคณะกรรมการ/คณะทำงาน ฯลฯ
- การประชุมรับฟังความคิดเห็น
- จัดให้มีช่องทางสื่อสารตอบข้อซักถามปัญหากฎหมาย/ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Line / facebook / ทางโทรศัพท์)

ผลการประเมินความผูกพันที่มีต่อกองกฎหมาย กรมอนามัย โดยให้ผู้เข้าประชุมตอบแบบประเมินผ่าน Google form พบว่า ผู้เข้าตอบแบบประเมินทั้งหมด 611 คน ประเมินร้อยละ 50 ตอบมากที่สุดคือพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานและยินดีที่จะบอกกล่าวหรือชักชวนให้บุคคลอื่นทราบถึงกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมประชุม



ผู้รายงานข้อมูล นางสาวนฤสรณ์ ปรากฏการสมุทร และนางสาวธิมาพร อนุสาร นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ  
ผู้ตรวจสอบ/รับรอง นางสาวสุกัญญา คุณวโรตม์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

### 1.2.4 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ

ประเด็นที่มีความไม่พึงพอใจ : เป็นลักษณะของการรายงานผลการดำเนินงาน เนื่องจากผู้ได้รับมอบหมายให้รายงานผลการดำเนินงานกับผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน การลงพื้นที่จริงอาจเป็นคนละคนกัน

ประเด็นที่มีความพึงพอใจ : เป็นแนวทางการพัฒนาที่ดี เนื่องจากจะเป็นการกระตุ้นให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานรายงานผลแก่ส่วนกลาง เพื่อให้ส่วนกลางทราบปัญหา/อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และนำไปดำเนินการสนับสนุน และปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สะดวกขึ้น

กองกฎหมาย ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ ในการมารับบริการที่กองกฎหมาย เพื่อจะได้นำผลการสำรวจไปใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

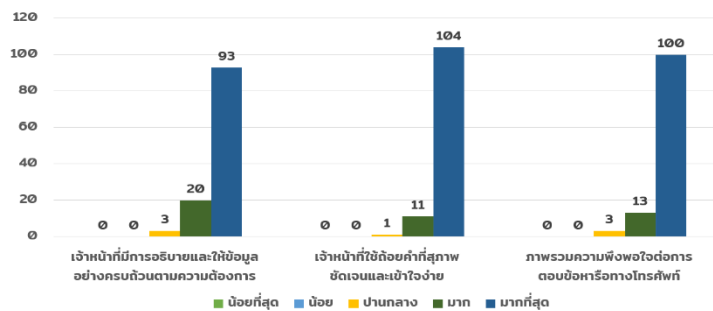
#### วิธีการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ

- จัดทำแบบสอบถามช่องทางออนไลน์ ผ่าน URL หรือสแกนคิวอาร์โค้ดด้วยโทรศัพท์มือถือ หรือสมาร์ตโฟนอื่น ๆ ผ่านการประชุมต่าง ๆ และการเข้ารับการอบรม เป็นต้น

ในปีงบประมาณ 2567 ทางกองกฎหมายได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบข้อหารือ ทางโทรศัพท์ กองกฎหมาย กรมอนามัย และการประเมินความพึงพอใจจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

- ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบข้อหารือ ทางโทรศัพท์ กองกฎหมาย กรมอนามัย โดยการสอบถามความต้องการ/ความพึงพอใจ ผ่านทางทางโทรศัพท์ โดยสุ่มประเมินจำนวน 116 สาย จาก 376 สาย คิดเป็น 30.8% จากผู้ที่โทรมาหารือ

ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบการตอบข้อหารือทางโทรศัพท์ของกองกฎหมาย กรมอนามัย

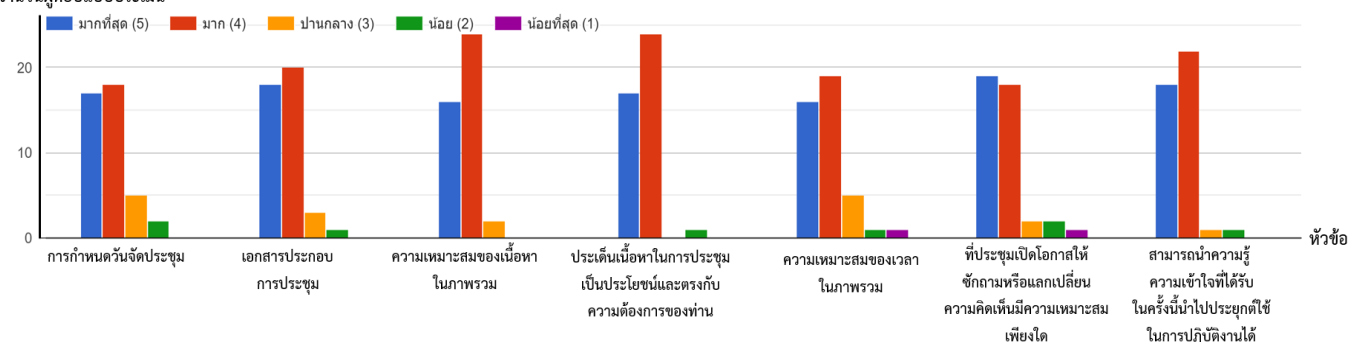


ข้อมูล ณ วันที่ 13 ส.ค. 2567

- ผลการประเมินความพึงพอใจจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ ฯ วันพุธที่ 7 กุมภาพันธ์ 2567 โดยให้ผู้เข้าประชุมตอบแบบประเมินผ่าน Google form พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุม 170 คน ตอบแบบประเมินจำนวน 42 คน ผลการประเมินดังนี้

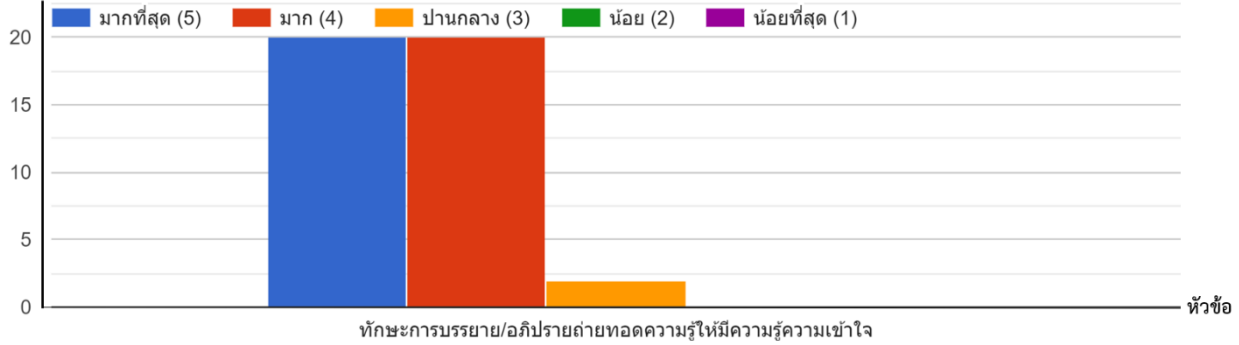
#### ส่วนที่ ๑ การประเมินความเหมาะสมของการจัดประชุม

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน



## ส่วนที่ ๒ การประเมินความเหมาะสมของวิทยากรโดยภาพรวม

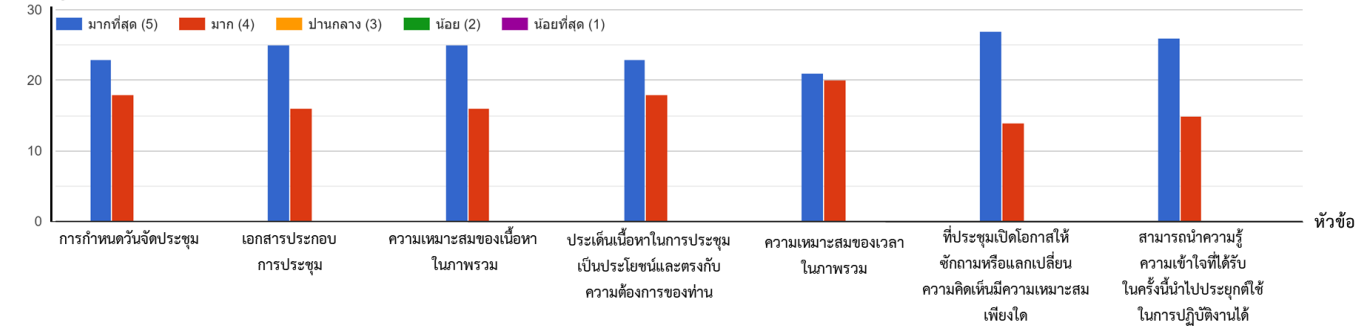
จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน



## ประเมินดังนี้

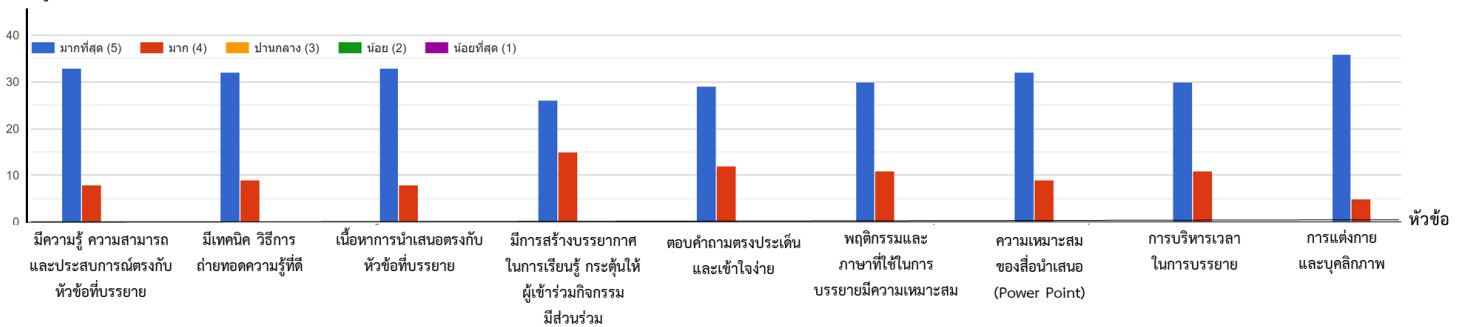
### ส่วนที่ ๑ การประเมินความเหมาะสมของการจัดประชุม

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน



### ส่วนที่ ๒ การประเมินความเหมาะสมของวิทยากรโดยภาพรวม

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน



ผู้รายงานข้อมูล นางสาวนฤสรณ์ ปราการสมุทร และนางสาวธิมาพร อนุสาร นักวิชาการสารสนเทศปฏิบัติการ  
ผู้ตรวจสอบ/รับรอง นางสาวสุกัญญา คุณวโรตม์ นักวิชาการสารสนเทศชำนาญการพิเศษ

### 1.2.5 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

- การสนับสนุนคู่มือกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขจากส่วนกลางไปยังจังหวัดมีความล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของพื้นที่
- ควรสนับสนุนคู่มือหรือองค์ความรู้ต่างๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของพื้นที่ เนื่องจากมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงาน
- ควรมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินการ เช่น ค่าเบี้ยประชุม ค่าวัสดุต่างๆ ตามจำนวนครั้งของการประชุมคณะกรรมการสาธารณสุขจังหวัดในแต่ละปี โดยระบุกิจกรรมของงบประมาณให้ชัดเจน
- ควรจัดทำแผนในการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากรของจังหวัด โดยเฉพาะพัฒนาความรู้ด้านการแก้ไขข้อร้องเรียนด้านต่างๆ เนื่องจากมีปัญหาที่เพิ่มมากขึ้น
- การขับเคลื่อนงานอนามัยสิ่งแวดล้อมในระดับอำเภอ ควรผ่านกลไกของคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) เนื่องจากกลไกของ อสธอ. ที่กำลังจะจัดตั้งขึ้นมีโครงสร้างที่คล้ายกัน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานในระดับอำเภอมีความลำบากใจในเรื่องการดำเนินงาน โดยเฉพาะการประชุมที่มีค่าตอบแทนที่แตกต่างกันมาก
- บทบาทของส่วนกลางและกรมอนามัย ต้องเป็นที่ปรึกษาทางด้านวิชาการและด้านกฎหมายให้กับส่วนภูมิภาค ในการประชุมคณะกรรมการสาธารณสุขจังหวัดศูนย์อนามัยที่เกี่ยวข้องควรส่งนิติกรหรือนักวิชาการมาเข้าร่วมในการประชุมด้วย เพื่อเป็นที่ปรึกษาในประเด็นวิชาการหรือกฎหมายในเชิงลึก
- การจัดทำคู่มือ เกี่ยวกับประเด็นคำถามที่คล้ายๆกันจากหน่วยงานหลายๆหน่วยงานที่เคยโทรเข้ามา เพื่อเป็นกรณีศึกษาและความชัดเจนที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน