

## การวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าและความต้องการของกลุ่มลูกค้า (Customer) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)

ด้วยการพัฒนาโรงพยาบาลให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน GREEN&CLEAN HOSPITAL จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยเฉพาะประเด็นการจัดการสิ่งปฏิกูล มูลฝอย และการสุขาภิบาลอาหารและน้ำ โดยพระราชบัญญัตินี้มีหลักการกระจายอำนาจให้ อปท. มีอำนาจบังคับใช้กฎหมายในพื้นที่ และมีกลไกการกำกับติดตามโดยคณะกรรมการสาธารณสุข (คสช) ซึ่งมีอธิบดีกรมอนามัย เป็นกรรมการและเลขานุการ กำกับติดตามผ่านคณะกรรมการสาธารณสุขจังหวัด (คสจ) คณะกรรมการสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร (คสท) โดยมีศูนย์อนามัย ที่ 1-12 และสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง มีบทบาทหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการบังคับใช้กฎหมายในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข ในฐานะผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการสาธารณสุข มีบทบาทหน้าที่ การพัฒนากฎหมาย ระบบ กลไกและการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการอนามัยสิ่งแวดล้อม การส่งเสริม สนับสนุน ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการบังคับใช้กฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสร้างความรู้แก่ประชาชน เพื่อให้รู้สิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข สนับสนุนต่อภารกิจของกรมอนามัย ตามตัวชี้วัด 1.5 ได้อย่างมีประสิทธิภาพศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขจึงได้ใช้เครื่องมือ A2IM และ PMQA เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อวิเคราะห์ฐานข้อมูล กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงาน และข้อมูลความต้องการของกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในการดำเนินงานในรอบไตรมาสที่ ๔ ได้มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขมุ่งสู่กรมอนามัย ๔.๐ (องค์กรคุณภาพคู่คุณธรรมตามแนวทาง PMQA หมวด ๓, ๔) ครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ วันพฤหัสบดีที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๐๐-๑๕.๐๐ น. ณ ห้องประชุมเฉลิมชาติ แจ่มจรรยา ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข



**การประชุมคณะกรรมการพัฒนาศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขมุ่งสู่กรมอนามัย ๔.๐ (องค์กรคุณภาพคู่คุณธรรมตามแนวทาง PMQA หมวด ๓, ๔) ครั้งที่ ๒/๒๕๖๒**  
**วันพฤหัสบดีที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๕.๐๐ น.**  
**ณ ห้องประชุมเฉลิมชาติ แจ่มจรรยา ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข**

**วัตถุประสงค์การประชุม**

- เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ สกม. ในการใช้เครื่องมือ A2IM และ PMQA ในการดำเนินงาน
- เพื่อวิเคราะห์ฐานข้อมูลและความต้องการของกลุ่มลูกค้า (Customer) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)
- ชี้แจงแนวทางการจัดเก็บข้อมูลสำคัญของงานตามภารกิจของหน่วยงาน และงานตามตัวชี้วัดอย่างเป็นระบบบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- ชี้แจงแนวทางการจัดทำสื่อสนับสนุนสร้างความรอบรู้ด้านกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมอนามัยแก่เจ้าหน้าที่และประชาชน

**ประชุม PMQA**  
หมวด ๓,๔



**ประเด็นการประชุม**

- ✓ ดำเนินการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ บทบาทหน้าที่ ของกรมอนามัยและศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข
- ✓ ทบทวนการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน รอบไตรมาสที่ ๔ โดยใช้เครื่องมือ A2IM และ PMQA พร้อมทั้งทบทวนและปรับปรุงมาตรการ แนวทางการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่และตามตัวชี้วัด
- ✓ แนวทางการจัดเก็บข้อมูลสำคัญของตัวชี้วัดอย่างเป็นระบบบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- ✓ แนวทางการจัดทำสื่อสนับสนุนสร้างความรอบรู้ด้านกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมอนามัย





**สิ่งที่ได้จากการประชุม**

- เกิดการมีส่วนร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และระดมความคิดเห็นในการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสร้างความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ขององค์กร รวมทั้งได้พัฒนาทักษะบุคลากรในการใช้เครื่องมือ A2IM และ PMQA
- ผลการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานในแต่ละตัวชี้วัด
- ผลการวิเคราะห์มาตรการและแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับบทบาทใหม่ของกรมอนามัย พร้อมทั้งได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร




กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข กรมอนามัย

## ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของ customer และ stakeholder

กลุ่มลูกค้าของการดำเนินงาน GREEN&CLEAN HOSPITAL ได้แก่ หน่วยงานด้านสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ประกอบด้วย

๑. ศูนย์อนามัยที่๑-๑๒ และสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง
๒. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน ๗๖ จังหวัด
๓. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ลำดับ	ผู้รับบริการ	ปัญหาอุปสรรคในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกฎหมาย	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการ
๑	หน่วยงานส่วนกลาง ศูนย์อนามัย	<p>๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์อนามัยไม่ได้ถูกแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการในคณะกรรมการตามกฎหมายทำให้ไม่มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงาน</p> <p>๒. ในการจัดประชุมหรือการดำเนินงานตามกฎหมาย เช่น ประชุมคณะกรรมการสาธารณสุขจังหวัดการจัดอบรมการบังคับใช้กฎหมาย บางจังหวัดไม่เชิญศูนย์อนามัยเป็นที่เลี้ยง เมื่อจัดประชุมแล้วไม่ได้แจ้งความคืบหน้า</p> <p>๓. ผู้ปฏิบัติงานยังขาดทักษะในการวิเคราะห์กฎหมายที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ปัญหาต่างๆและภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานตามกฎหมาย</p> <p>๔. ศูนย์อนามัยบางแห่งไม่มีนิติกรเป็นที่ปรึกษาด้านการดำเนินงานตามกฎหมาย</p> <p>๕. ระเบียบเบิกจ่ายงบประมาณไม่เอื้อต่อการจัดอบรมภาคีเครือข่ายทำให้ไม่สามารถในการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวได้</p> <p>๖. หนังสือจากส่วนกลางถึงศูนย์อนามัยล่าช้า ทำให้การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีอุทธรณ์ล่าช้า</p> <p>๗. ส่วนกลางยังไม่ชัดเจนในการตั้งเป้าหมายในการทำงาน/กรอบในการรายงานผลการดำเนินงาน</p>	<p>๑. ควรมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในระดับท้องถิ่นให้มีความรู้และมีทักษะในเรื่องการไกล่เกลี่ยก่อนที่จะมีการอุทธรณ์คำสั่งและสนับสนุนให้ท้องถิ่นใช้กลไกของการไกล่เกลี่ย ก่อนเข้าสู่กระบวนการการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งในการลดปัญหาการอุทธรณ์</p> <p>๒. สนับสนุนเงินงบประมาณในการลงพื้นที่</p> <p>๓. ต้องมีการวิเคราะห์กฎหมายที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ปัญหาต่างๆและภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๔. พัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย/ผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายให้มีความเข้มแข็ง</p> <p>๕. ผลักดัน/ขับเคลื่อนการดำเนินงานผ่านคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ</p> <p>๖. พัฒนาศักยภาพเจ้าพนักงานและเครือข่ายเฝ้าระวัง</p> <p>๗. สร้างกระแส สร้างความตระหนักให้กับเจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้ประกอบการให้ทราบสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย และประชาสัมพันธ์แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงอำนาจหน้าที่</p>

ลำดับ	ผู้รับบริการ	ปัญหาอุปสรรคในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกฎหมาย	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการ
๒	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	<p>๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยังไม่มีกลุ่มงาน/งานอนามัยสิ่งแวดล้อมในโครงสร้างของสำนักงาน ที่ชัดเจน งานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมกระจายอยู่ในกลุ่มงานอื่นๆ เช่น ส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมโรค คุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น ขณะที่บางจังหวัดยังไม่มีกลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการโดยตรง รวมถึงจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการสนับสนุนงานและขับเคลื่อนงานอนามัยสิ่งแวดล้อม</p> <p>๒. ข้อมูลสถานการณ์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมของพื้นที่และข้อมูลที่สำคัญด้านอื่นๆ ยังไม่สมบูรณ์ ขาดข้อมูลสนับสนุน</p> <p>๓. ผู้ปฏิบัติงานยังขาดประสบการณ์ในการเตรียมความพร้อม การประสานความร่วมมือกับผู้เกี่ยวข้องระดับต่างๆ ยังไม่มีความมั่นใจในการขับเคลื่อนงานและการทำงานเป็นทีม</p> <p>๔. การสื่อสารระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับฝ่ายเลขานุการยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร แม้จะ มีการตั้ง LINE Group แต่บางจังหวัดยังไม่ได้เข้ามาใช้งานหรือมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ต้องใช้วิธีการสื่อสารผ่านช่องทางอื่นๆ ร่วมด้วย</p> <p>๕. อปท.ยังไม่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมตามกฎหมายว่าด้วย การสาธารณสุขเท่าที่ควร เนื่องจากข้อจำกัดด้านบุคลากร</p> <p>๖. บุคลากรที่ปฏิบัติงาน (ทั้งจากหน่วยงานสาธารณสุขและอปท.) ยังขาดความรู้/ทักษะในการปฏิบัติงานและความเข้าใจวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านกฎหมายการสาธารณสุข รวมถึงมีการโยกย้าย เปลี่ยนผู้รับผิดชอบบ่อย หรือยังไม่มีผู้รับผิดชอบที่ทำหน้าที่ตรงสายงาน</p> <p>๗. ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และการมีส่วนร่วมของ อปท.ในการดำเนินงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขยังมีน้อยไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่</p>	<p>๑. ตั้งทีมจากส่วนกลางสนับสนุนการดำเนินงานของ สสจ.เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา</p> <p>๒. สนับสนุนเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ในการดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม มีการฝึกอบรมและขึ้นทะเบียนผู้ตรวจวัดคุณภาพทางสิ่งแวดล้อมด้วยเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์</p> <p>๓. สร้างและพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อใช้ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเชิงวัดผล เชิงสังคม ที่เชื่อมโยงกับทุกระดับ มีความกะทัดรัดและเข้าถึงได้ง่าย</p> <p>๔. พัฒนาศูนย์อนามัยให้ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง สสจ. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>๕. กำหนดให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมีผู้รับผิดชอบด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม</p> <p>๖. จัดประชุม Workshop พัฒนาองค์ความรู้ด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย และด้านการบริหารจัดการงานอนามัยสิ่งแวดล้อมเป็นระยะ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น</p> <p>๗. กำหนดให้งานอนามัยสิ่งแวดล้อมเป็นตัวชี้วัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</p> <p>๘. เร่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นทุกระดับ ในด้านความรู้ทางวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม ด้านกฎหมาย และสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>๙. ให้อธิบดีกรมอนามัยเสนอปรับวิธีคิดด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และการตรวจราชการให้แก่บุคลากรของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด</p> <p>๑๐. กำหนดให้มีกลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมไว้ในกรอบโครงสร้างของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกจังหวัด</p> <p>๑๐. เร่งสร้างขวัญกำลังใจและมอบรางวัลเชิดชูเกียรติแก่จังหวัดที่มีการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมที่เด่นชัด</p>

ลำดับ	ผู้รับบริการ	ปัญหาอุปสรรคในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกฎหมาย	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการ
๓	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	<p>๑. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายสาธารณสุข (เจ้าพนักงานสาธารณสุข+นิติกร) ของหน่วยงานระดับท้องถิ่นมีจำนวนน้อย</p> <p>๒. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายสาธารณสุขยังขาดความรู้/ทักษะในการปฏิบัติงานและความเข้าใจวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านกฎหมายสาธารณสุขโดยเฉพาะการบังคับใช้กฎหมาย</p> <p>๓. ผู้บริหารในระดับท้องถิ่นไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการขับเคลื่อนงานอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านกฎหมายสาธารณสุข</p> <p>๔. ประชาชนในพื้นที่ขาดความเข้าใจในเรื่องกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขและไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามกฎหมาย</p> <p>๕. ในการดำเนินงานตามกฎหมายต้องมีการประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานทำให้เกิดความล่าช้า</p> <p>๖. การเมืองในระดับท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญต่อการบังคับใช้กฎหมายของผู้บริหารในระดับท้องถิ่น</p>	<p>๑. จัดอบรมให้ความรู้พัฒนาศักยภาพให้แก่บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕</p> <p>๒. พัฒนาสื่อให้ความรู้/คู่มือแนวทางปฏิบัติที่สามารถเข้าใจได้ง่ายและนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้จริง รวมถึงการสนับสนุนควรมีการสนับสนุนไปยังพื้นที่โดยตรง</p> <p>๓. กำหนดให้ผู้บริหารในระดับท้องถิ่นได้รับการพัฒนาศักยภาพตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข โดยกำหนดเป็นหลักเกณฑ์การประเมินที่ผู้บริหารในระดับท้องถิ่นต้องได้รับการประเมิน</p> <p>๔. พัฒนาศักยภาพบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสาธารณสุขอำเภอให้ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ในการปฏิบัติงานกฎหมายว่าด้วยสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>๕. เปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ได้มีส่วนร่วมในการเสนอความเห็นต่อการออกกฎหมาย /ปรับปรุงกฎหมายได้อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่</p>

**ข้อมูลสินค้าและบริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  
**ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ลำดับ	สินค้า/บริการ	ผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	<b>การออกกฎหมาย</b>	- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	กฎหมายที่ประกาศออกมา สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการ แก้ไขปัญหาในพื้นที่	- ประชาชน - ผู้ประกอบการ	กฎหมายสามารถแก้ไขปัญหาและ ไม่เป็นการสร้างภาระจนเกินไป
	- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด - สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ			
	- กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง (กฎหมายลำดับรอง)	- โรงพยาบาล			
2	<b>องค์ความรู้</b>	- หน่วยงานส่วนกลาง	- สนับสนุนองค์ความรู้ - พัฒนางค์ความรู้ให้เป็น ปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์	- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด - สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ - โรงพยาบาล - สถาบันการศึกษา - ผู้ประกอบการ - ประชาชน	ใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ และ ตอบสนองต่อความต้องการต่อ การแก้ไขปัญหาและทันต่อ สถานการณ์ในปัจจุบัน
	- คำแนะนำคณะกรรมการ สาธารณสุข	- ศูนย์อนามัย - หน่วยงานสังกัดกระทรวง สาธารณสุข			
	- มติคณะกรรมการสาธารณสุข	- หน่วยงานสังกัดกระทรวงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง			
	- คู่มือที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้ กฎหมาย	- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			
	- มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP)	- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด			
	- หลักสูตร	- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ			
	- ข้อมูลข่าวสาร	- โรงพยาบาล			
	- บทความ	- สถาบันการศึกษา - ผู้ประกอบการ - ประชาชน			

ลำดับ	สินค้า/บริการ	ผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3	บริการด้านบุคลากร				
	- การให้บริการให้คำปรึกษา/ ชี้แจง/ให้ความเห็น/ตอบข้อหาหรือ การบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการ สาธารณสุข (ทางเอกสาร , ทางโทรศัพท์ , ทาง Website)	- หน่วยงานส่วนกลาง - ศูนย์อนามัย - หน่วยงานสังกัดกระทรวง สาธารณสุข - หน่วยงานสังกัดกระทรวงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด - สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ - โรงพยาบาล - สถาบันการศึกษา - ผู้ประกอบการ - ประชาชน	- เพิ่มความรวดเร็วในการตอบ - มีแนวทางการตอบที่ได้ มาตรฐานและชัดเจน	- หน่วยงานส่วนกลาง - ศูนย์อนามัย - หน่วยงานสังกัดกระทรวง สาธารณสุข - หน่วยงานสังกัดกระทรวงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด - สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ - โรงพยาบาล - สถาบันการศึกษา - ผู้ประกอบการ - ประชาชน	- สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ใน การปฏิบัติงาน - ตอบสนองความต้องการ - สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาและ ทันต่อสภาวะการณ์ในปัจจุบัน
	- การตรวจร่างข้อบัญญัติท้องถิ่น	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	มีความถูกต้อง รวดเร็วและเป็น มาตรฐาน	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ได้ข้อบัญญัติท้องถิ่นที่เป็นธรรม กับทุกฝ่าย
	- วิทยากร	- หน่วยงานส่วนกลาง - ศูนย์อนามัย - หน่วยงานสังกัดกระทรวง สาธารณสุข - หน่วยงานสังกัดกระทรวงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ สามารถตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจนและให้คำแนะนำกับผู้ อบรมได้	- หน่วยงานส่วนกลาง - ศูนย์อนามัย - หน่วยงานสังกัดกระทรวง สาธารณสุข - หน่วยงานสังกัดกระทรวงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	ได้รับประโยชน์ในการถ่ายทอด ความรู้ด้านกฎหมายว่าด้วยการ สาธารณสุข

ลำดับ	สินค้า/บริการ	ผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</li> <li>- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด</li> <li>- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ</li> <li>- สถาบันการศึกษา</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</li> <li>- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด</li> <li>- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ</li> <li>- สถาบันการศึกษา</li> </ul>	
4	คณะกรรมการสาธารณสุขจังหวัด	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด</li> <li>- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ</li> <li>- คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.)</li> <li>- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นกลไกที่สามารถขับเคลื่อนประเด็นงานอนามัยสิ่งแวดล้อมสู่ระดับพื้นที่</li> <li>- ได้รับการสนับสนุนและผลักดันให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกข้อบัญญัติท้องถิ่นบังคับใช้กฎหมาย รวมทั้งแก้ไขปัญหาด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</li> <li>- โรงพยาบาล</li> <li>- ผู้ประกอบการ</li> <li>- ประชาชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมในระดับพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>