

คู่มือการพัฒนาคุณภาพ ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบ ส่วนท้องถิ่น



**กรมอนามัย
กระทรวงสาธารณสุข**

คำนำ

สืบเนื่องจากการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 มีมติเห็นชอบให้นำ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) มาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนาาระบบราชการ มีประสิทธิภาพและยั่งยืน มุ่งเน้นประโยชน์ สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ มีประสิทธิภาพ / คุ่มค่า ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ปรับปรุงการก/โครงสร้างให้เหมาะสม อำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการของประชาชน มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ตอบสนองพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 3/1 เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จึงมีแนวคิดในการประยุกต์ใช้ PMQAในการจัดทำ “คู่มือการพัฒนาคุณภาพระบบบริการ อนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อเป็นเครื่องมือให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ การประเมินองค์กรด้วยตนเอง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานยกระดับคุณภาพ มาตรฐานการทำงานด้านการบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมไปสู่มาตรฐานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพระบบ บริการอนามัยสิ่งแวดล้อม และคุ้มครองสิทธิของประชาชนให้ได้รับบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพ

กรมอนามัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่นำไป ประยุกต์ใช้ในพื้นที่รับผิดชอบในการพัฒนาการบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ให้ได้คุณภาพตามมาตรฐาน การปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพและเป็นระบบด้วยการประเมินองค์กรตนเอง เกิดการ เรียนรู้ทั้งระดับองค์กรและบุคคล เป็นการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้ได้ บริการที่มีคุณภาพสร้างความ เชื่อมั่นและส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ พัฒนาสู่ชุมชนน่าอยู่สังคมน่าอยู่อย่างยั่งยืน

สารบัญ

		หน้า
บทที่ 1	บทนำ	5
	ความเป็นมาของการพัฒนาระบบคุณภาพ	5
	ความสำคัญและเหตุผลความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพระบบบริการ	
	อนามัยสิ่งแวดล้อมสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	7
	วัตถุประสงค์การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม	7
	หลักการและแนวคิดการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม	
	สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	8
	ลักษณะสำคัญขององค์กร	9
	เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม	10
บทที่ 2	วิธีการและเกณฑ์การพิจารณาการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม	12
	องค์ประกอบ 1 การนำองค์กร	12
	องค์ประกอบ 2 การวางแผนยุทธศาสตร์	14
	องค์ประกอบ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	16
	องค์ประกอบ 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	17
	องค์ประกอบ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	19
	องค์ประกอบ 6 การจัดการกระบวนการ	20
	องค์ประกอบ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	20
บทที่ 3	นิยาม คำจำกัดความ และความหมายการพัฒนาคุณภาพระบบบริการ	
	อนามัยสิ่งแวดล้อม	22
	องค์ประกอบ 1 การนำองค์กร	23
	องค์ประกอบ 2 การวางแผนยุทธศาสตร์	23
	องค์ประกอบ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	24
	องค์ประกอบ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	24
	องค์ประกอบ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากร	25
	องค์ประกอบ 6 การจัดการกระบวนการ	25

	หน้า
บรรณานุกรม	26
ภาคผนวก	
คำสั่งรอนามัยที่ 1538/2552	27
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กับการปฏิบัติการ (SLM) และคณะกรรมการพัฒนามาตรฐานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP)	
คำสั่งรอนามัยที่ 471/2556	29
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมองค์รปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA)	

บทที่ 1

บทนำ

การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ได้มีการพัฒนาในรูปแบบต่างๆ ตั้งแต่ความเป็นมาของการพัฒนาระบบคุณภาพ ความสำคัญและเหตุผลความจำเป็น หลักการและแนวคิดการพัฒนาระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม และวัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม มีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นมาของการพัฒนาระบบคุณภาพ

นับได้ว่าระบบคุณภาพเริ่มจากการพัฒนาคุณภาพระบบบริการภาคธุรกิจในประเทศที่ต้องการพัฒนามาตรฐานของกระบวนการผลิตและการให้บริการเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจภายใต้การแข่งขันทางการค้าแบบเสรีนิยมในระหว่างธุรกิจด้วยตนเอง ซึ่งไม่เพียงแต่เน้นคุณภาพในการผลิตและการบริการเท่านั้น แต่ได้ขยายถึงการคุ้มครองเรื่องสิ่งแวดล้อมด้วย ซึ่งต่อมาได้พัฒนาไปสู่รางวัลคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลประกอบด้วย

1.1 รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) เป็นรางวัลคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพของบริษัทเอกชนในประเทศสหรัฐอเมริกา จากนั้นประเทศต่างๆได้นำไปปรับปรุงใช้ในแต่ละประเทศ เช่น

1.1.1 Australian Business Excellence Award (ABEW) ปี 1988

1.1.2 European Quality Award (EQA) ปี 1989

1.1.3 Singapore Quality Award (SQA) ปี 1994

1.1.4 Japan Quality Award (JQA) ปี 1995

1.2 International Standard and Organization (ISO) องค์กรมาตรฐานสากล หรือองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน เช่น ISO 9000 เป็นการกำหนดมาตรฐานสากลในการจัดระบบหน่วยงานด้านต่างๆ ISO 14000 เป็นเรื่องระบบคุณภาพและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

1.3 Total Quality Management (TQM) คือ ระบบการบริหารคุณภาพหรือเทคนิคการบริหารเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการอย่างต่อเนื่องและทั่วทั้งองค์กร

¹ ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การดำเนินงานอนามัยสิ่งแวดล้อมตามบทบาทแห่งกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และฉบับแก้ไขปี พ.ศ. 2550

ในขณะที่ประเทศไทยได้นำ International Standard and Organization (ISO) Total Quality และ Management (TQM) มาใช้ทั้งในระบบเอกชน รัฐวิสาหกิจและภาครัฐ โดยได้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการใช้ และการรับรองคุณภาพ ประกอบด้วย

- 1) Public Sector Standard System and Outcome (PSO) ระบบมาตรฐานด้านการจัดการ และผลสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐซึ่งถูกนำมาใช้ในระบบราชการแต่ไม่ประสบผลสำเร็จ
- 2) Hospital Accreditation (HA) การประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของประเทศ ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับของโรงพยาบาลโดยทั่วไป ทั้งภาครัฐและเอกชน มีการขยายตัวของ การพัฒนาอย่าง กว้างขวาง
- 3) PMQA (Public Sector Management Quality Award) การพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการพัฒนาระบบราชการไทยในปัจจุบัน
- 4) การประกันคุณภาพการศึกษา
- 5) GMP, GAP, HACCP ที่ใช้ในกระบวนการผลิตต่างๆ เป็นต้น

ประเทศไทย คณะรัฐมนตรีได้มีมติในการประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้นำ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ตามข้อเสนอของสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อเป็นเครื่องมือ ผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป กรมอนามัย เป็นหน่วยงานหนึ่งที่เห็น ความสำคัญและจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงาน ทั้งงานส่งเสริมสุขภาพและงาน ออนามัยสิ่งแวดล้อม ประกอบกับในปี 2545 ภาครัฐมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงโครงสร้างและบทบาท หน้าที่ใหม่ ซึ่งในส่วนของกรมอนามัย ได้มีการปรับเป็นองค์กรหลักในการพัฒนาวิชาการ ทั้งด้านการส่งเสริม สุขภาพและด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ในด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมมีหน่วยงานหลัก ประกอบด้วย สำนักงาน อนามัย สิ่งแวดล้อม สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ ศูนย์บริหาร กฎหมาย สาธารณสุข และศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย เป็นแกนขับเคลื่อนยุทธศาสตร์พัฒนางานอนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังมีกฎหมายการกระจายอำนาจ ปี พ.ศ. 2542 ได้กำหนดการกระจายอำนาจหน้าที่ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับกฎหมายเทศบาล กฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลและกฎหมาย เขตปกครองพิเศษของกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ซึ่งอำนาจหน้าที่โดยรวมจะเป็นเรื่องการจัดการอนามัย สิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ และด้วยกรมอนามัยในฐานะเลขานุการคณะกรรมการสาธารณสุข จึงต้องบริหารงาน โดยอาศัยพระราชบัญญัติการสาธารณสุข ปี พ.ศ. 2535 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ปี พ.ศ. 2550 ดังนั้น เพื่อตอบสนองตามมติคณะรัฐมนตรี และนโยบายการกระจายอำนาจดังกล่าว กรมอนามัย จึงต้องปรับปรุง กระบวนการทำงานมาเป็นองค์กรวิชาการ พัฒนาระบบการรับรองการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะงานอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย จึงได้จัดทำ **คู่มือการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัย สิ่งแวดล้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น** เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้ ในการดำเนินงาน และการประเมินกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพต่อไป

2. ความสำคัญและเหตุผลความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ในหลายประเทศที่พัฒนาแล้ว ได้มีการนำระบบคุณภาพการบริหารจัดการมาใช้ทั้งในภาครัฐและเอกชน เพื่อให้มีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทยที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากลที่เป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization)

เนื่องจากงานอนามัยสิ่งแวดล้อมของประเทศ ได้กระจายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยอาศัยพระราชบัญญัติการสาธารณสุข ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2484 ต่อมาปรับเปลี่ยนในปี พ.ศ. 2535 และปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2550 มีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ว่าด้วยการสาธารณสุข ซึ่งเน้นการคุ้มครองงานอนามัยสิ่งแวดล้อมของชุมชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ พร้อมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากจะพิจารณาแยกแยะภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอย่างครอบคลุม พบว่ามีทั้งบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพการป้องกันควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ การตรวจสอบและพัฒนาด้านการสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วยการออกใบอนุญาตให้ใช้สถานที่เพื่อประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กิจการร้านแต่งผม - เสริมสวย สถานที่จำหน่ายอาหาร สดสมอาหารและเครื่องดื่ม การบริหาร ควบคุม กำจัดของเสียและสิ่งโสโครกต่างๆ เช่น ขยะ น้ำเสีย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสุขภาวะของร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมที่ดีในท้องถิ่น

แม้ว่า กรมอนามัย จะได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาระบบบริการฯ มาอย่างต่อเนื่องแล้วนั้นแต่เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการปรับปรุงระบบการทำงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและยกระดับการบริหารจัดการ โดยนำเทคนิคและเครื่องมือบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้เพื่อให้ระบบบริการเกิดความยั่งยืน ดังนั้น การยกระดับคุณภาพการบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานและการรับรองมาตรฐาน จึงเป็นแนวทางที่สำคัญในการพัฒนางานอนามัยสิ่งแวดล้อมต่อไป

3. วัตถุประสงค์การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม

เป็นเครื่องมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงาน ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่มาตรฐาน การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เพื่อการรับรองคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

4. หลักการและแนวคิดการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักการและแนวคิดการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้พัฒนาจากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการนำหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย Thailand Quality Award (TQA) มาปรับ ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย และการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้มีความเหมาะสมตามบริบทของภาคราชการไทย ทั้งนี้ เพื่อให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กรเพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจัดทำขึ้นโดยอาศัย ค่านิยมหลัก (Core Value) 11 ประการ ดังนี้

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ
3. การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล
4. การให้ความสำคัญกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. ความคล่องตัว
6. การมุ่งเน้นอนาคต
7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
9. ความรับผิดชอบต่อสังคม
10. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
11. มุมมองในเชิงระบบ

กล่าวโดยสรุป แนวคิดหลักของการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม คือ ต้องการที่จะเห็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นให้การนำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ ให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว ส่งเสริมให้พนักงานส่วนท้องถิ่นพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ โดยมีเป้าประสงค์หลักโดยรวมเพื่อจะทำให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้เกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาคุณภาพการบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม จนสามารถผ่านการรับรอง มาตรฐานคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (EHA) จากหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้การรับรอง ได้แก่ กรมอนามัย เป็นต้น

การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1. ลักษณะสำคัญขององค์กร
2. เกณฑ์คุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม



สิ่งที่ต้องพิจารณาควบคู่กับเกณฑ์คุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม คือ การพิจารณาลักษณะสำคัญขององค์กร

1. ลักษณะสำคัญขององค์กร

เป็นการอธิบายถึงภาพรวมในปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการ ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอกด้วย ซึ่งจะต้องแสดงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์การดำเนินงานอนามัยสิ่งแวดล้อม และค่านิยมขององค์กร แสดงถึงโครงสร้างการบริหาร อัตรากำลังคนและทรัพยากร เทคโนโลยีที่มีอยู่ รวมทั้งระบบควบคุม กำกับดูแลตนเองที่ดี นอกจากนี้ยังต้องอธิบายถึงสภาพการแข่งขันกับคู่เทียบและสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการและความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเผชิญอยู่ รวมถึงระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการอธิบายลักษณะสำคัญขององค์กรจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการประเมินองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพในหมวดอื่นๆต่อไป อย่างไรก็ตาม เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เห็นภาพงานอนามัยสิ่งแวดล้อมที่สำคัญและกรอบโครงสร้างที่รองรับงานดังกล่าวที่ชัดเจน จึงขอเสนอข้อมูลดังนี้

1.1 งานสำคัญพื้นฐานขององค์กร

โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลประชาชนตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด ทั้งกฎหมายกระจายอำนาจ กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายการสาธารณสุข ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องพิจารณางานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับหน้าที่ที่แบ่งเป็นระดับพื้นฐาน ระดับกลาง และระดับก้าวหน้า ดังนี้

- **งานอนามัยสิ่งแวดล้อมระดับพื้นฐาน** ประกอบด้วย การบังคับใช้กฎหมาย การสุขาภิบาลอาหาร การควบคุมน้ำบริโภค การจัดการมูลฝอย และการจัดการสิ่งปฏิกูล
- **งานอนามัยสิ่งแวดล้อมระดับกลาง** ประกอบด้วย การบังคับใช้กฎหมาย การสุขาภิบาลอาหาร การควบคุมน้ำบริโภค การจัดการมูลฝอย การจัดการสิ่งปฏิกูล การจัดการกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การจัดการเหตุรำคาญ และการรองรับภัยฉุกเฉินและภัยพิบัติ
- **งานอนามัยสิ่งแวดล้อมระดับก้าวหน้า** ประกอบด้วย การบังคับใช้กฎหมาย การสุขาภิบาลอาหาร การควบคุมน้ำบริโภค การจัดการมูลฝอย การจัดการสิ่งปฏิกูล การจัดการกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การจัดการเหตุรำคาญ การรองรับภัยฉุกเฉินและภัยพิบัติ การจัดการมูลฝอยติดเชื้อ การจัดการมูลฝอยอันตราย และการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ

ซึ่งทั้ง 3 ระดับข้างต้น เป็นประเด็นงานที่กรมอนามัยใช้ในการประเมินการรับรองคุณภาพด้านผลลัพธ์

2. เกณฑ์การพัฒนาคูณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม

เกณฑ์การพัฒนาคูณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ในแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งเป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่จะนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ และเกณฑ์ในแต่ละองค์ประกอบจะมีความเชื่อมโยงกันระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่ดีต้องมีความสอดคล้อง และบูรณาการกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบ 1 การนำองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถกำหนดทิศทาง กำกับดูแลตนเองที่ดี มีการสื่อสารทบทวนและพัฒนาระบบ มีความรับผิดชอบต่อสังคม และดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

องค์ประกอบ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้องค์กรมีแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องตามเป้าหมายยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมของประเทศ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีระบบการถ่ายทอดเป้าหมายอย่างเป็นระบบ

องค์ประกอบ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้องค์กรมีระบบการเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (C/SH) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม มีช่องทางการสื่อสาร และมีการวัดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (C/SH) ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เพื่อให้องค์กรมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมที่สามารถวัด วิเคราะห์ผลงาน เพื่อรองรับการตัดสินใจด้านบริหารและการปรับปรุงพัฒนาระบบงานในหมวดต่างๆ รวมทั้งมีการจัดการความรู้ (KM) สนับสนุนยุทธศาสตร์

องค์ประกอบ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เพื่อให้องค์กรมีระบบงานและระบบบริหาร ทรัพยากรบุคคลที่สามารถสนับสนุนยุทธศาสตร์ขององค์กร และสามารถสร้างความก้าวหน้าและตอบสนอง ความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากรได้

องค์ประกอบ 6 การจัดการกระบวนการ เพื่อให้องค์กรมีกระบวนการหรือสร้างมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อภารกิจหลักและยุทธศาสตร์ขององค์กร และมีคุณภาพตามมาตรฐาน รวมถึง กระบวนการสนับสนุนด้วย

องค์ประกอบ 7 ผลลัพธ์การดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการประเมินผลลัพธ์ การดำเนินงานตามมาตรฐานกระบวนการที่กำหนด

ทั้งนี้ เกณฑ์ทั้ง 7 องค์ประกอบ สามารถอธิบายได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นการบริหารจัดการ และส่วนที่เป็นกระบวนการปฏิบัติงาน (SOP) และ ผลลัพธ์

บทที่ 2

วิธีการและเกณฑ์การพิจารณาการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบ 1 การนำองค์กร

การนำองค์กร หมายถึง ผู้บริหารองค์กรต้องกำหนดทิศทางที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรและบุคลากร ประกอบด้วย การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว หรือ ผลการดำเนินงานที่องค์กรคาดหวัง มีการกำกับดูแลองค์กรที่ดี การสื่อสาร การทบทวนผลการดำเนินงาน มีความรับผิดชอบต่อสังคม และดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

การนำองค์กร จึงเป็นการอธิบายบทบาทของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถกำหนดทิศทางที่จะดำเนินการได้จริงในทางปฏิบัติและตอบสนองความต้องการของประชาชน มีการกำหนดนโยบายและวิธีการในการกำกับดูแลองค์กรที่ดี เช่น กระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ในองค์กร รวมถึงมีการสื่อสารสู่บุคลากร เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินการให้บรรลุผลตามทิศทางที่กำหนด มีการกำหนดระบบการติดตามและประเมินผล เพื่อทบทวนผลการดำเนินงาน สำหรับการปรับปรุงให้ดีขึ้น มีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน โดยวิเคราะห์ผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานและกำหนดวิธีการหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบให้หมดไปหรือลดลง มีการ ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม คือการปฏิบัติที่ก่อให้เกิดคุณประโยชน์ที่ديمทั้งการกระทำ การพูดและการสื่อสารทางความคิด โดยยึดถือประโยชน์สุขของประชาชน เช่น แสดงความโปร่งใสในการดำเนินงานสามารถอธิบายและตรวจสอบได้ มีการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า มีความตระหนักที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ฯลฯ

ประเด็นสำคัญของการนำและการกำกับดูแลองค์กรที่ดีในการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม คือ

- การมีวิสัยทัศน์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม
- การมีนโยบายสาธารณะด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม
- การตอบสนองความต้องการของประชาชน
- การสื่อสารถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติ
- การใช้หลักธรรมาภิบาลในการดูแลกำกับองค์กร

1. วิธีการและเกณฑ์การพิจารณาการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม
มีรายละเอียดดังนี้

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (B)	แนวทางการพิจารณา(A)	หลักฐานที่ปรากฏ
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/ ผู้บริหารมีการกำหนด ทิศทางการดำเนินงานด้านอนามัย สิ่งแวดล้อมที่ชัดเจนครอบคลุมใน เรื่อง วิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ หรือ ผลการดำเนินการที่คาดหวัง ขององค์กร โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีการ สื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าว สู่บุคลากรเพื่อให้เกิดการรับรู้ ความ เข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของ บุคลากรอันจะส่งผลให้การ ดำเนินการบรรลุผลตามเป้าประสงค์ ที่ตั้งไว้	50		<input type="checkbox"/> มีแนวทาง/วิธีการในการกำหนด ทิศทาง วิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ หรือผลการ ดำเนินงานที่คาดหวัง ด้าน อนามัยสิ่งแวดล้อม (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการสื่อสาร และถ่ายทอด ไปยังบุคลากร เพื่อให้รับรู้และ นำไปปฏิบัติ (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการติดตามความก้าวหน้า การ ปฏิบัติงาน (10 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงแก้ไขแนวทาง/ วิธีการกำหนดทิศทาง เมื่อพบ ข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่อง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย ที่กำหนด (10 คะแนน)	1. เอกสารแสดงการกำหนด วิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ หรือผลการ ดำเนินงานที่คาดหวัง ขององค์กร ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม 2. ช่องทางการสื่อสารทิศทาง เช่น หนังสือเวียน เว็บไซต์ ประกาศ แบบมอบหมาย งาน 3. แผนกำหนดระยะเวลาการ ติดตามงาน/รายงานการ ติดตามงาน เช่น การประชุมประจำเดือน 4. แสดงเอกสาร/วิธีการ ปรับปรุงเพื่อให้การทำงาน ดีขึ้น
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/ ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายการ กำกับดูแลองค์กรที่ดี ในการจัดการผลกระทบ ทางลบที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ขององค์กรด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผล ต่อชุมชน	50		<input type="checkbox"/> มีแผนงาน/โครงการ/วิธีการเพื่อ แก้ไขผลกระทบทางลบ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของ องค์กร (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการสื่อสารแผนงาน/โครงการ/ วิธีการเพื่อนำไปปฏิบัติ การจัดการผลกระทบทางลบ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของ องค์กร (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการติดตามและทบทวนผลการ ดำเนินงานตามแผนงาน/ โครงการ/วิธีการในการจัดการ ผลกระทบทางลบ จัดทำเป็น ข้อเสนอในการปรับปรุงต่อไป (10 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงแผนงาน/โครงการ/ วิธีการเพื่อให้การดำเนินการ ป้องกันผลกระทบทางลบ ที่เกิดขึ้น (10 คะแนน)	1. แผนงาน/โครงการ/ วิธีการเพื่อจัดการ ผลกระทบทางลบ 2. รายงานผลการแก้ไข ผลกระทบทางลบ 3. แผนงาน/โครงการ ที่ปรับปรุงเพื่อจัดการ ผลกระทบทางลบที่ดีขึ้น
คะแนนรวม		100			

องค์ประกอบ 2 การวางแผนยุทธศาสตร์

การวางแผนยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินว่า องค์กรมีแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องตาม เป้าหมายยุทธศาสตร์การพัฒนามายสิ่งแวดล้อมของประเทศ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีระบบการถ่ายทอดเป้าหมายอย่างเป็นระบบ โดยการตรวจประเมินวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงแผนปฏิบัติการที่จัดทำไว้ เพื่อนำไปปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้า

การวางแผนยุทธศาสตร์ คือ การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางที่ดีที่สุดในสภาพแวดล้อมต่างๆ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ โดยจะต้องศึกษาข้อมูล สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอย่างรอบด้าน มาประกอบการพิจารณา กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ดีควรครอบคลุม 4 ขั้นตอนสำคัญ คือ

1. การวิเคราะห์ทางยุทธศาสตร์
2. การกำหนดทิศทางขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. การกำหนดยุทธศาสตร์
4. การนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การวางแผนยุทธศาสตร์ คือ กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ 3 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี และเพื่อให้เห็นกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ 3 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างชัดเจน จึงต้องมีการจัดทำแผนภาพ (Flowchart) ของกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการเป็นลายลักษณ์อักษร จัดทำแผนยุทธศาสตร์ต้องวิเคราะห์ วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงในด้านต่างๆ กฎหมาย ระเบียบ โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เช่น จุดแข็ง และจุดอ่อนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ปัจจัยภายในต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลต่อกระบวนการปฏิบัติงาน

ในการดำเนินการให้แผนปฏิบัติการบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ การวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ โดยแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลครอบคลุมแผนปฏิบัติการด้านทรัพยากรบุคคล (องค์ประกอบ 5)

แผนยุทธศาสตร์ที่จัดทำขึ้นต้องมีการสื่อสารไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายลงสู่ระดับบุคคล และต้องจัดทำรายละเอียดโครงการเพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการได้สำเร็จ ซึ่งประกอบด้วยระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากรให้แก่ แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม และมีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (B)	แนวทางการพิจารณา(A)	หลักฐานที่ปรากฏ
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 3 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปีด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม	50		<input type="checkbox"/> มีการกำหนดขั้นตอน/กิจกรรม (Flow Chart) ในการจัดทำแผน (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการถ่ายทอดแผนให้กับบุคลากรเพื่อนำไปปฏิบัติ (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการติดตามประเมินผล เพื่อติดตามงานตามแผน (10 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงแผนเพื่อผลักดันการทำงานได้ตามเป้าหมาย (10 คะแนน)	<ol style="list-style-type: none"> เอกสารแผนปฏิบัติราชการ 3 ปี และ 1 ปี ที่แสดงกิจกรรมการดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ช่องทางการสื่อสารแผนปฏิบัติราชการ/แบบมอบหมายงาน รายงานผลการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด เอกสารแผนที่มีการปรับปรุง
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม	30		<input type="checkbox"/> มีแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม (9 คะแนน) <input type="checkbox"/> ช่องทางการสื่อสารแผนพัฒนาบุคลากร (9 คะแนน) <input type="checkbox"/> การติดตามการพัฒนาบุคลากรตามแผนที่กำหนด (6 คะแนน) <input type="checkbox"/> ปรับปรุงแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน (6 คะแนน)	<ol style="list-style-type: none"> แผนการบริหารกำลังคน แผนพัฒนาบุคลากรด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม เอกสาร/หนังสือที่แสดงการสื่อสารการพัฒนาบุคลากรให้กับบุคลากรในองค์กรทราบ
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของโครงการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม	20		<input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงโครงการ (6 คะแนน) <input type="checkbox"/> ดำเนินการจัดทำความเสี่ยงตามแผนที่กำหนด (6 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการติดตามตรวจสอบเพื่อทราบความก้าวหน้า (4 คะแนน) <input type="checkbox"/> ปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงเพื่อสามารถดำเนินโครงการได้ตามเป้าหมาย (4 คะแนน)	<ol style="list-style-type: none"> แผนบริหารความเสี่ยง รายงานผลการดำเนินการความเสี่ยงตามแผนที่กำหนด
คะแนนรวม		100			

องค์ประกอบ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (C/SH) (ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม) เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรมีระบบการเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่องทางการสื่อสารแบบ 2 ทาง และมีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอธิบาย การกำหนดความต้องการ การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การบริการ ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (B)	แนวทางการพิจารณา(A)	หลักฐานที่ปรากฏ
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประเด็นงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ที่ดำเนินการครอบคลุมทุกกลุ่ม	50		<input type="checkbox"/> มีการจำแนกประเภทผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมครอบคลุมตามประเด็นงานที่ดำเนินการ (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีช่องทางการรับฟัง เรียนรู้ความต้องการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการตรวจสอบและนำข้อมูล ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และวางแผนเพื่อปรับปรุงคุณภาพงานได้อย่างรวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ (10 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อนำผลไปปรับปรุงที่เหมาะสมต่อไป (10 คะแนน)	<ol style="list-style-type: none"> เอกสารแสดงให้เห็นกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางการรับฟัง เช่น การสำรวจ การสัมภาษณ์ เว็บไซต์ บอร์ด หรือการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ มีการนำข้อมูลจากข้อร้องเรียนมาจัดทำแผนการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น มีรายงานการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (B)	แนวทางการพิจารณา(A)	หลักฐานที่ปรากฏ
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความเข้าใจและสัมพันธ์ที่ดี	50		<input type="checkbox"/> มีการกำหนดกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> ดำเนินการตามกิจกรรมที่กำหนด (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> ติดตามผลการทำกิจกรรมเพื่อรายงานความก้าวหน้า (10 คะแนน) <input type="checkbox"/> ปรับวิธีการ/กิจกรรมเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (10 คะแนน)	1. รายงาน/ รูปถ่ายการสร้างสัมพันธ์กับผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
คะแนนรวม		100			

องค์ประกอบ 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่สามารถวัด วิเคราะห์ผลงาน เพื่อรองรับการตัดสินใจด้านบริหารและการปรับปรุงพัฒนาระบบงานในหมวดต่างๆ รวมทั้งมีการจัดการความรู้ (KM) สนับสนุนยุทธศาสตร์ โดยมีวิธีการเลือก รวบรวม ใช้ข้อมูลสารสนเทศ สำหรับการวัดผลการดำเนินงานและการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนการวางแผนการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งมีการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกกระดับได้รับทราบถึงผลการวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ระบบข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อม ใช้งานได้ทันทีเมื่อต้องการอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ จะต้องได้รับการดูแลบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และมีแผนการจัดการความรู้และปฏิบัติตามแผนการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (B)	แนวทางการพิจารณา(A)	หลักฐานที่ปรากฏ
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการวิเคราะห์และจัดทำระบบฐานข้อมูลด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม	50		<input type="checkbox"/> มีการจัดทำฐานข้อมูล การบริการอนามัย สิ่งแวดล้อม (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> ผู้ปฏิบัติงานมีการนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนางาน ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจ ปรับปรุงงาน การกำหนดนโยบาย และทิศทาง (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการจัดทำระบบการติดตาม เพื่อทราบสถานการณ์ ผลการดำเนินงานด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม (10 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการทบทวนปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน (10 คะแนน)	<p>1.มีระบบฐานข้อมูล (ครอบคลุม/ถูกต้อง/ทันสมัย)</p> <p>- ข้อมูลที่จำเป็นต่อการบริการที่กำหนด (ตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติการ)</p> <p>- ประชาชนสามารถสืบค้นผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้</p> <p>2.มีระบบเตือนภัยการดำเนินงานเพื่อรับรู้ปัญหาที่ทันกาล เช่น สีสัญญาณ (เขียว แดง เหลือง) เพื่อบ่งชี้ถึงผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย สีเขียว แสดงผลการดำเนินงานได้เท่ากับ หรือมากกว่าค่าเป้าหมาย สีเหลือง แสดงผลการดำเนินงานระหว่างร้อยละ 51 – 99 ของค่าเป้าหมาย สีแดง แสดงผลการดำเนินงานได้น้อยกว่าร้อยละ 50 ของค่าเป้าหมาย</p> <p>3.มีเอกสารแสดงการทบทวนปรับปรุงระบบฐานข้อมูล เช่น สถานะข้อมูล มี/ไม่มี หรือ ยังใช้/ยกเลิก</p>
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดการความรู้ภายในองค์กรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม	50		<input type="checkbox"/> มีแผนการจัดการความรู้ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการติดตามผลการจัดการความรู้ (10 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงการจัดการความรู้ที่สนับสนุนการดำเนินงาน (10 คะแนน)	<p>1. แผนการจัดการความรู้</p> <p>2. รายงานผลการดำเนินการจัดการความรู้ตามแผนที่กำหนด</p> <p>3. มีการปรับปรุงการจัดการความรู้ที่สนับสนุนการดำเนินงาน</p>
คะแนนรวม		100			

องค์ประกอบ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่า ระบบงาน และระบบการเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้ผู้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกัน กับเป้าประสงค์ แผนปฏิบัติการโดยรวมขององค์การ รวมทั้งการตรวจและใส่ใจการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อม ในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศและความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและองค์การ

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้ (B)	แนวทางการพิจารณา(A)	หลักฐานที่ปรากฏ
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดแนวทางเพื่อ สร้างความผาสุก ความพึงพอใจของบุคลากรในการ ปฏิบัติงาน	50		<input type="checkbox"/> มีการกำหนดแผน/กิจกรรม การสร้างความผาสุก และ ความพึงพอใจให้กับ บุคลากร (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการตามแผน/ กิจกรรมที่กำหนด (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการติดตาม (สำรวจ) ความพึงพอใจของบุคลากร ในการปฏิบัติงาน (10 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงแผน/กิจกรรม การสร้างความผาสุกกับ บุคลากรเพื่อสร้างความรัก และมุ่งมั่นปฏิบัติงาน ให้องค์กร (10 คะแนน)	<ol style="list-style-type: none"> มีการจัดสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่เหมาะสม เอื้อต่อสุขภาพ มีการจัดกิจกรรมเพื่อ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้บริหาร/ บุคลากรในหน่วยงาน มีมาตรการรักษาความปลอดภัย จากการทำงาน ผลการสำรวจ/ประเมิน ความพึงพอใจของ บุคลากรต่อหน่วยงาน
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการดำเนินการตามแผน บริหารทรัพยากรบุคคล ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม (ตามหมวด 2)	50		<input type="checkbox"/> มีการกำหนดแนวทาง/ วิธีการในการพัฒนา บุคลากร (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> มีการพัฒนาบุคลากรตาม แนวทาง/วิธีการที่กำหนด (15 คะแนน) <input type="checkbox"/> ติดตามผลการดำเนินงาน บุคลากรหลังจากผ่าน การอบรม (10 คะแนน) <input type="checkbox"/> ปรับแนวทาง/วิธีการพัฒนา บุคลากรให้เหมาะสมเพื่อ สนับสนุนการปฏิบัติงาน (10 คะแนน)	<ol style="list-style-type: none"> มีรายงานผล การดำเนินงานพัฒนา บุคลากร เช่น ศึกษาคู่ ผ่านการอบรม มีการสำรวจความ พึงพอใจที่มีต่อการ พัฒนาบุคลากร มีการจัดรางวัล/ยกย่อง ชมเชยผู้ปฏิบัติงานดี โดยพิจารณาจากผล การประเมินการ ปฏิบัติงานรายบุคคล ตามหน้าที่ความ รับผิดชอบ และผลงาน ที่ได้จากการปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย
คะแนนรวม		100			

องค์ประกอบ 6 การจัดการกระบวนการ

การจัดการกระบวนการบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นการประเมินกระบวนการบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมองค์ประกอบส่วนท้องถิ่น ตามเงื่อนไขกระบวนการที่กำหนดในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ

การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ เริ่มจากขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของการนำกระบวนการไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนด เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อ้างอิงมิให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานอาจจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการ คู่มือการปฏิบัติงานควรประกอบด้วย Work Flow และมาตรฐานคุณภาพงาน (มาตรฐานคุณภาพงาน หมายถึง ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ) และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรสามารถนำไปปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนด รวมทั้งจะต้องมีการติดตามประเมินผลการทำงานมาตรฐานการปฏิบัติงานไปใช้อย่างเป็นระบบ เมื่อนำไปใช้ได้ระยะหนึ่งแล้วก็ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้นป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดลดขั้นตอนและระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน

ประเด็น	วิธีการ	เกณฑ์การพิจารณา
องค์ประกอบส่วนท้องถิ่น มีการนำกระบวนการบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมไปปฏิบัติ	1. องค์ประกอบส่วนท้องถิ่น มีการดำเนินการบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์ประกอบส่วนท้องถิ่น (SOP) กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข	ดำเนินการตามเกณฑ์ กระบวนการและเงื่อนไขที่กำหนดในคู่มือการปฏิบัติงานระบบบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

องค์ประกอบ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการเป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการขององค์ประกอบส่วนท้องถิ่น ตามมาตรฐานกระบวนการที่กำหนด

อภิธานศัพท์

1. ผลลัพธ์ หมายถึง ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ที่ได้ดำเนินการตามมาตรฐานกระบวนการที่กำหนดในแต่ละกระบวนการ
2. การบริการตามมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม หมายถึง การบริการที่องค์ประกอบส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการตามมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP : Standard of Procedure) ตามคู่มือการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์ประกอบส่วนท้องถิ่น

3. ประเด็นงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่

- 1) การจัดการสุขาภิบาลอาหาร
- 2) การจัดการคุณภาพน้ำบริโภค
- 3) การจัดการสิ่งปฏิกูล
- 4) การจัดการมูลฝอย
 - 4.1) การจัดการมูลฝอยทั่วไป
 - 4.2) การจัดการมูลฝอยติดเชื้อ
 - 4.3) การจัดการมูลฝอยที่เป็นพิษหรืออันตรายจากชุมชน
- 5) การรองรับภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ
- 6) การจัดการเหตุรำคาญ
- 7) การจัดการกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 8) การประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ
- 9) การบังคับใช้กฎหมาย

บทที่ 3

นิยาม คำจำกัดความ และความหมาย การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม

การบริหารคุณภาพ หมายถึง การจัดการระบบคุณภาพที่ดีโดยทุกคนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรรับผิดชอบต่องานที่ตนเองทำอย่างเต็มที่เพื่อมุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ เช่น การจัดการภายใน ระบบคุณภาพที่กำหนด นโยบายคุณภาพวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ ความรับผิดชอบและนำไปปฏิบัติ ตลอดจนการวางแผนด้านคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ

คำรับรองการปฏิบัติราชการ หมายถึง เครื่องมือการบริหารจัดการ ที่ช่วยให้ผู้บังคับบัญชา ในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุด (Accountability Holder) และผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบ การปฏิบัติงาน (Accountability Holder) เกิดความเข้าใจร่วมกันและมีความคาดหวังที่ตรงกันเกี่ยวกับการดำเนินงานและการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น รวมทั้งสามารถใช้ประโยชน์ในการจัดสรรงบประมาณ และการติดตามผลการปฏิบัติราชการว่าบรรลุผลตามที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร นอกจากนั้นยังสามารถใช้เป็น ข้อมูลในการประเมินศักยภาพของบุคคล ผู้ดำรงตำแหน่ง และความเหมาะสมในการมอบหมายความรับผิดชอบ รวมทั้งเป็นข้อมูลเพื่อสร้างแรงจูงใจและจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (Performance Related Pay) ในระยะต่อไปด้วย

ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม หมายถึง ระบบการดำเนินงานอนามัยสิ่งแวดล้อมตาม บทบัญญัติ แห่งกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้มาตรฐานงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและ พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 ที่ได้คุณภาพตามมาตรฐานงาน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติ เทศบาล พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดและ พระราชบัญญัติเขตปกครองพิเศษกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา

อนามัยสิ่งแวดล้อม หมายถึง การควบคุมกระบวนการ อิทธิพล และปัจจัยต่างๆ ทั้งทางด้าน กายภาพเคมีและชีวภาพที่กระทำหรืออาจกระทำให้เกิดผลเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสุขภาพทั้งทางด้าน ร่างกายและจิตใจ และการดำรงชีพอยู่ในสังคมอย่างปกติสุข ประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้

- การบังคับใช้กฎหมาย
- การสุขาภิบาลอาหาร
- การควบคุมน้ำบริโภค
- การจัดการมูลฝอย
- การจัดการมูลฝอยติดเชื้อ
- การจัดการมูลฝอยอันตราย
- การจัดการสิ่งปฏิกูล
- การจัดการกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การจัดการเหตุรำคาญ
- การรองรับภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ
- การประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ

องค์ประกอบ 1 การนำองค์กร

การกำกับดูแลตนเองที่ดี หมายถึง การจัดการเพื่อให้เกิดการควบคุมและการตรวจสอบการดำเนินงานในการป้องกันความเสี่ยง การทุจริตและประพฤติมิชอบในด้านต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของผู้บริหารสูงสุด

การทบทวน หมายถึง การตรวจสอบอีก การพิจารณาใหม่

ค่านิยม หมายถึง ทักษะของคนหรือสังคมที่มีต่อสิ่งของ ความคิด และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปรารถนา คุณค่าและความถูกต้องของสังคมนั้นๆ

ปัจจัยภายนอก หมายถึง แรงผลักดันที่อยู่นอกการควบคุมขององค์กร ที่มีผลต่อการจัดการและจำเป็นต้องนำมาพิจารณาภายในเวลาที่เหมาะสม ตัวอย่างปัจจัยภายนอก เช่น กฎหมาย เป็นต้น

ปัจจัยภายใน หมายถึง แรงผลักดันภายในองค์กรที่อาจจะมีผลต่อการจัดการ ตัวอย่างปัจจัยภายใน เช่น การเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร วัฒนธรรมภายในองค์กร เป็นต้น

องค์ประกอบ 2 การวางแผนยุทธศาสตร์

การประเมินความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งการกำหนดแนวทางที่จำเป็นต้องใช้ในการควบคุมความเสี่ยง หรือการบริหารความเสี่ยง เช่น มาตรฐาน COSO

การประเมินผล หมายถึง กระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบสำหรับคำถามที่ว่า นโยบาย/แผนงาน/โครงการ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้แต่ต้นหรือไม่ และระดับใด ซึ่งในปัจจุบันการ มุ่งตอบคำถามเช่นที่กล่าว จัดเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการประเมินผลรวบยอด

ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหลความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคต และมีผลกระทบหรือทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร ทั้งในด้านยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน การเงิน และการบริหาร ซึ่งอาจเป็นผลกระทบทางบวกด้วยก็ได้ โดยการวัดจากผลกระทบ (Impact) ที่ได้รับและโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) ของเหตุการณ์

ยุทธศาสตร์ หมายถึง แนวทางในการบรรลุจุดหมายของหน่วยงาน ดังนั้น จุดหมายจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการจัดทำยุทธศาสตร์ โดยผู้จัดทำจำเป็นต้องกำหนด จุดหมายของหน่วยงานให้ชัดเจนเพื่อให้ได้ยุทธศาสตร์ที่ตรงตามความต้องการ และดำเนินไปในทิศทางที่ถูกต้อง

แผนยุทธศาสตร์ หมายถึง แนวทางการวางแผนดำเนินการเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ได้แก่ แผนปฏิบัติราชการ 3 ปี แผนปฏิบัติราชการ 1 ปี รวมทั้งแผนอื่นๆ ที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่

องค์ประกอบ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การปรับปรุงคุณภาพการบริการ หมายถึง การยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น เพราะความต้องการของลูกค้ามีสูงขึ้น และคู่แข่งก็พัฒนาอย่างต่อเนื่อง การทำให้มาตรฐานสูงขึ้นนั้นคือการทำงาน การปรับปรุงคุณภาพ

ข้อกำหนดที่สำคัญ หมายถึง สิ่งที่ต้องครปครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้รับบริการต้องการการบริการที่รวดเร็ว ดังนั้นข้อกำหนดที่สำคัญ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ หลังจากได้ข้อกำหนดแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะนำมาออกแบบกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อไป

ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการทางร่างกายที่มีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรม เพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคงปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนอง ความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้ว บุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้น เพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง หน่วยงาน ประชาชนที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้รับบริการ (Customer) หมายถึง ผู้ที่มารับบริการหรือได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการ

ภาคีเครือข่าย หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาวิถีชีวิตสุขภาพชุมชนบนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบด้วย

1. หน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานสาธารณสุขระดับจังหวัด/อำเภอ/ตำบล หรือหน่วยงานอื่นๆ เช่น โรงเรียน วัด ฯ ลฯ
2. หน่วยงานหรือองค์กรภาคเอกชน ได้แก่ องค์กรภาคเอกชน องค์กรสาธารณประโยชน์ บริษัท ห้างร้าน ฯ ลฯ
3. องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนตำบล/เทศบาล
4. องค์กรภาคประชาชน ได้แก่ แกนนำชุมชน ผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนา ชมรมอาสาสมัครสาธารณสุข ชมรมสร้างสุขภาพ หรือกลุ่ม/ชมรมต่างๆ ฯ ลฯ

องค์ประกอบ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

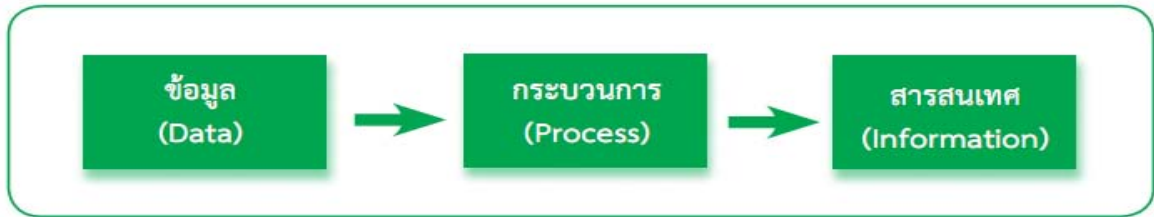
ข้อมูล (Data) หมายถึง ข่าวสาร เอกสาร ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของหรือเหตุการณ์ที่มีอยู่ในรูปของตัวเลข ภาษา ภาพ สัญลักษณ์ต่างๆ ที่มีความหมายเฉพาะตัว ซึ่งยังไม่มีกระบวนการไม่เกี่ยวกับการนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบสารสนเทศ (Information System) ขบวนการประมวลผลข่าวสารที่มีอยู่ให้อยู่ในรูปของข่าวสารที่เป็นประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นข้อสรุปที่ใช้สนับสนุนการบริหารและการตัดสินใจทั้งในระดับปฏิบัติการระดับกลาง และระดับสูง

ระบบสารสนเทศ จึงเป็นระบบที่สร้างขึ้นเพื่อปฏิบัติการเกี่ยวกับข้อมูลต่อไปนี้

1. รวบรวมข้อมูลทั้งภายใน ภายนอก ซึ่งจำเป็นต่อหน่วยงาน
2. จัดทำเกี่ยวกับข้อมูลเพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมจะใช้ประโยชน์ได้
3. มีระบบจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกต่อการค้นหาและนำไปใช้
4. มีการปรับปรุงข้อมูลอยู่เสมอ เพื่อให้อยู่ในสภาพที่ถูกต้อง ทันสมัย

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ความรู้หรือข้อมูลและข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ได้รับการประมวลแล้วและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้



การเปลี่ยนรูปจากข้อมูลสู่สารสนเทศ

ขบวนการที่ทำให้เกิดสารสนเทศเรียกว่า “การประมวลผลสารสนเทศ” (Information Processing) และเรียกรวมวิธีการประมวลผลสารสนเทศด้วยเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” (Information Technology : IT)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้จัดการสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูลการประมวลผล การแสดงผลลัพธ์ การทำสำเนา และการสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

องค์ประกอบ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากร

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และทัศนคติ

บุคลากร หมายถึง บุคคลที่รับผิดชอบงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบ 6 การจัดการกระบวนการ

กระบวนการจัดการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม คือ กระบวนการควบคุม กำกับ กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP: Standard of Procedure) หมายถึง ขั้นตอนมาตรฐานการดำเนินงานอนามัยสิ่งแวดล้อมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติ ประกอบด้วย เอกสารที่จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร แสดงถึงขั้นตอน ข้อกำหนด ลำดับขั้นการทำงาน วิธีการต่างๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานในกิจกรรมแต่ละเรื่องได้อย่างถูกต้อง และหมายความรวมถึงขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure) และวิธีการปฏิบัติงาน (Work instruction)

.....

บรรณานุกรม

ปรัชญา ยศวิฒนานนท์. 2545. **คู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สุจิตต์วิวัฒน์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2550. **การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2550.** กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2552. **คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552.** กรุงเทพฯ : บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2553. **คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ.2553.** กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2551. **คู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์การเวอร์ชัน 1.0.** กรุงเทพฯ : บริษัท อัมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. พ.ศ. 2546. **คู่มือการประเมินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ.**

สำเนา
คำสั่งกรมอนามัย
ที่ 1538 /2552

**เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กับการปฏิบัติการ (SLM)
และคณะกรรมการพัฒนามาตรฐานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP)**

ตามที่ กรมอนามัย มีนโยบายการจัดทำยุทธศาสตร์การดำเนินงาน โดยมีแผนที่ยุทธศาสตร์ เป็นเครื่องมือเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์กับการปฏิบัติการ (SLM) ซึ่งหน่วยงานสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม ได้กำหนดยุทธศาสตร์พัฒนามาตรฐานอนามัยสิ่งแวดล้อมโดยมีประเด็นยุทธศาสตร์การดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2553-2555 ดังนี้ **เสถียรภาพและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การสุขาภิบาลอย่างยั่งยืนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาหารและน้ำ HA และการพัฒนาระบบบริการ** ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนาและขับเคลื่อน แผนที่ยุทธศาสตร์กับการปฏิบัติการ (SLM) และกาพัฒนามาตรฐานระบบบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP) เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างบูรณาการ มีความเป็นเอกภาพ และเกิดประสิทธิภาพ โดยนำ แนวทาง PMQA มาประยุกต์ และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการ การพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กับการปฏิบัติการ (SLM) และคณะกรรมการพัฒนามาตรฐานระบบ บริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP) สนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. คณะกรรมการการพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กับการปฏิบัติการ (SLM)

1.1	นายสุพล	แสงรัตนชัย	กองสุขาภิบาลชุมชนและประเมิน ผลกระทบต่อสุขภาพ	ประธาน
1.2	นายธนิต	พิระธนาฉัตร	กองสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	รองประธาน
1.3	นางสุนทรีย์	รักษามั่นคง	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	รองประธาน
1.4	นายพงษ์พร	บุญเงิน	กองสุขาภิบาลชุมชนและประเมิน ผลกระทบต่อสุขภาพ	กรรมการ
1.5	นางสาวสิริอัญญา	บุษศิริ	ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข	กรรมการ
1.6	นายธนธ	จ่านสุโรทศาล	กองสุขาภิบาลชุมชนและประเมิน ผลกระทบต่อสุขภาพ	กรรมการ
1.7	นางสาววราสนา	คงสุข	ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย	กรรมการ
1.8	นายภาณุภูมิ	องค์สุริยาภรณ์	กองสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	เลขานุการ
1.9	นางสาวสิริจันทร์	จิรัฐพงศ์กรกุล	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่รับผิดชอบ

1. จัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม
2. จัดทำเครื่องมือวัดการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม
3. จัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กับการปฏิบัติการ (SLM)

ตำนานฉบับ

คำสั่งกรมอนามัย

ที่ ๕๗๑ / ๒๕๕๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Environmental Health Accreditation : EHA)

สืบเนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๔ มาตรา ๗๔ และหมวด ๕ มาตรา ๗๘ (๔) (๕) และจากการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานภาครัฐ ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กอปรกับนโยบายการกระจายอำนาจ พ.ศ. ๒๕๔๒ ท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญทั้งในอำนาจหน้าที่โดยตรงตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นเครื่องมือเพื่อผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการไทยมีประสิทธิภาพ/คุ้มค่า มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข เห็นความสำคัญและความจำเป็นในการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เป็นระบบและมีคุณภาพ จึงมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA) เพื่อสอดคล้องและเกิดการนำยุทธศาสตร์อนามัยสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๙ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ การส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งหวังส่งเสริม สนับสนุน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำเทคนิค และเครื่องมือการพัฒนา EHA ไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่น จะได้รับความคุ้มครองให้ได้รับบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณภาพ และยั่งยืน สร้างความพึงพอใจ และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนจึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA) โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ที่ปรึกษาคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Environmental Health Accreditation : EHA)

๑. นายพิษณุ	แสนประเสริฐ	ผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม
๒. นางสาวสิริวรรณ	จันทนจุลกะ	ผู้อำนวยการกองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ
๓. นายสมชาย	ตุ้แก้ว	ผู้อำนวยการศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข
๔. นางสาวนพเก้า	พรหมมี	ผู้อำนวยการศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย
๕. นางนันทกา	หนูเทพ	รักษาการผู้อำนวยการสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ
๖. นางฉันทนา	ลิ้มนิรันดร์กุล	รองผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการ...

คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Environmental Health Accreditation : EHA)

๑. นายธนชีพ	พีระธรณิศร์	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	ประธาน
๒. นางสุนทรีย์	รักษามั่นคง	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	รองประธาน
๓. นางทิพยา	เพื่อนพิภพ	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๔. นายประโชติ	กราบกราน	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๕. นางสาวปริยณิตย์	ใหม่เจริญศรี	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๖. นางสาวรุจิรา	ไชยด่าง	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๗. นายผไท	จุลสุข	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๘. นางอุทัยวรรณ	บุตรแพ	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๙. นางสาวชุตินา	หนูแสง	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๑๐. นายชัยเลิศ	กิ่งแก้วเจริญชัย	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	คณะกรรมการ
๑๑. นางสาวนัยนา	หาญวโรดม	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	คณะกรรมการ
๑๒. นางสาวพาสนา	ชมกลิ่น	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	คณะกรรมการ
๑๓. นางจิตติมา	รอดสวัสดิ์	กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	คณะกรรมการ
๑๔. นางสาวลัดดา	อุดมผล	กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	คณะกรรมการ
๑๕. นางสาวเบญจวรรณ	ธวัชสุภา	กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	คณะกรรมการ
๑๖. นางสาววิภา	รุจิณากุล	ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข	คณะกรรมการ
๑๗. นางสาวสุภาวดี	จันทมุด	ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข	คณะกรรมการ
๑๘. นายธวัชชัย	รักษานนท์	ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข	คณะกรรมการ
๑๙. นางสาววาสนา	คงสุข	ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย	คณะกรรมการ
๒๐. นางวันนี	มากันต์	ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย	คณะกรรมการ
๒๑. นางสาวนวรรตน์	อภิชัยนันท์	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการและเลขานุการ
๒๒. นางสาวพรทิพา	โพธิ์ไพโรจน์	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒๓. นางสาวยุพดี	กันระดก	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการฯ มีหน้าที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้

๑. จัดทำโครงสร้างการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA)
๒. กำหนดนโยบายและกรอบแนวทางการพัฒนา/ ขับเคลื่อน/ ยกระดับ EHA
๓. จัดทำประกาศกรมอนามัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA)
๔. พัฒนา/ ทบทวน ปรับปรุงกลไก และเครื่องมือการดำเนินงาน EHA
๕. จัดทำกระบวนการ/ วิธีการประเมินรับรอง EHA
๖. กำหนดองค์ประกอบการตรวจประเมินรับรอง EHA

๗. กำหนด...

- ๓ -

๗. กำหนดคุณสมบัติผู้ตรวจประเมินรับรอง EHA
๘. จัดทำหลักสูตรพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม และการตรวจประเมินรับรอง EHA
๙. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง
๑๐. อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖



(นายณัฐพร วงษ์ศุทธิภากร)
รองอธิบดีกรมอนามัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมอนามัย

คณะกรรมการจัดทำคู่มือแนวทางการประเมินคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นตามคำสั่ง กรมอนามัยที่ ๔๗๑/๒๕๕๖

ที่ปรึกษาคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Environmental Health Accreditation : EHA)

๑. นายพิษณุ	แสนประเสริฐ	ผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม
๒. นางสาวสิริวรรณ	จันทนจุลกะ	ผู้อำนวยการกองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ
๓. นายสมชาย	ตู้แก้ว	ผู้อำนวยการศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข
๔. นางสาวนพเก้า	พรหมมี	ผู้อำนวยการศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย
๕. นางนันทกา	หนูเทพ	รักษาการผู้อำนวยการสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ
๖. นางฉันทนา	ลิ้มนิรันดรกุล	รองผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Environmental Health Accreditation : EHA)

๑. นายธนชัย	พีระธรณิศร์	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	ประธาน
๒. นางสาวสุนทรีย์	รักษามั่นคง	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	รองประธาน
๓. นางทิพยา	เพื่อนพิภพ	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๔. นายประโชติ	กราบกราน	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๕. นางสาวปริญญ์	ใหม่เจริญศรี	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๖. นางสาวรุจิรา	ไชยดวง	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๗. นายผไท	จุลสุข	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๘. นางอุทัยวรรณ	บุตรแพ	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๙. นางสาวชุตินา	หนูแสง	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๑๐. นายชัยเลิศ	กิ่งแก้วเจริญชัย	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	คณะกรรมการ
๑๑. นางสาวนัยนา	หาญวโรดม	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	คณะกรรมการ
๑๒. นางสาวพาสนา	ชมกลิ่น	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	คณะกรรมการ
๑๓. นางจิตติมา	รอดสวัสดิ์	กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	คณะกรรมการ
๑๔. นางสาวลัดดา	อุดมผล	กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	คณะกรรมการ
๑๕. นางสาวเบญจวรรณ	ธวัชสุภา	กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	คณะกรรมการ
๑๖. นางสาววิภา	รุจิณากุล	ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข	คณะกรรมการ
๑๗. นางสาวสุภาวดี	จันทมุด	ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข	คณะกรรมการ
๑๘. นายธวัชชัย	รักษานนท์	ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข	คณะกรรมการ
๑๙. นางสาววาสนา	คงสุข	ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย	คณะกรรมการ
๒๐. นางวันนี	มากันต์	ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย	คณะกรรมการ
๒๑. นางสาวนวรรตน์	อภิชัยนันท์	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการและเลขานุการ
๒๒. นางสาวพรทิพา	โพธิ์ไพโรจน์	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒๓. นางสาวยุพดี	กันระดก	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

**คู่มือการพัฒนาศูนย์
ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม**

**องค์ประกอบ
ส่วนท้องถิ่น**



**กรมอนามัย
กระทรวงสาธารณสุข**

ISBN 978-616-11-0682-9