

การวิเคราะห์กระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
(An Analysis of Standard Operating Procedure of Environmental Health)

นางสาวนวรรตน์ อภิชัยนันท์
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย

บทคัดย่อ

เนื่องจากที่ผ่านมา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หลายแห่ง ไม่สามารถดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ อปท. ดังกล่าว กรมอนามัยจึงได้จัดทำกระบวนการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (Standard Operating Procedure Environmental Health Accreditation) ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น จำนวน 9 ประเด็นงาน ขณะเดียวกันได้จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมสำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (Standard Operating Procedure of Environmental Health : SOP) ของแต่ละประเด็นงานด้วย เพื่อให้ อปท. ใช้ประกอบการปฏิบัติงาน โดยได้นำมาใช้ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 และมีการปรับปรุงแก้ไขมาเป็นระยะในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 กรมอนามัยจึงเห็นควรให้มีการศึกษาวิเคราะห์มาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมสำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมของ อปท. ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมในแต่ละประเด็นงาน เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานฯ แต่เนื่องจากการศึกษาวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งมีข้อจำกัดของข้อมูลในการศึกษา จึงศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการมาตรฐาน 2 ประเด็นงาน คือ ประเด็นงานการจัดการสุขาภิบาลอาหารในสถานที่จำหน่ายและเสิร์ฟอาหาร และประเด็นงานการจัดการมูลฝอยทั่วไป โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินรับรองมาตรฐานคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมของ อปท. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ประเภทของ อปท. ที่ศึกษาคือ เทศบาลทุกระดับ จำนวน 860 เทศบาล ผลการศึกษาพบว่า

ขั้นตอนปฏิบัติงานที่เทศบาลส่วนใหญ่ดำเนินงานในการจัดการสุขาภิบาลอาหารในสถานที่จำหน่ายและเสิร์ฟอาหาร และการจัดการมูลฝอยทั่วไป (คือร้อยละ 88.41 และ 93.96 ตามลำดับ) ผ่านการประเมินได้มาตรฐานการปฏิบัติงานฯ คือ การออกข้อบัญญัติของท้องถิ่น (เทศบัญญัติ) รองลงมาคือขั้นตอนการวางแผน ประสานงาน และขั้นตอนการติดตามต่ออายุการรับรองสถานประกอบการ สำหรับประเด็นงานจัดการสุขาภิบาลอาหารฯ (ร้อยละ 82.61 และ 80.43 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นงานจัดการมูลฝอยทั่วไป รองลงมาคือ ขั้นตอนการเสนอผู้บริหารตัดสินใจเลือกรูปแบบการจัดการมูลฝอยในพื้นที่ และขั้นตอนการวิเคราะห์ความพร้อม หรือความเป็นไปได้ในการจัดบริการเก็บ ขน บำบัดหรือกำจัดมูลฝอย (ร้อยละ 85.28 และ 84.15 ตามลำดับ)

ขั้นตอนปฏิบัติงานที่เทศบาลส่วนใหญ่ไม่ผ่านการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานฯ ของทั้งสองประเด็นงาน คือ ในประเด็นงานการจัดการสุขาภิบาลอาหารในสถานที่จำหน่ายและเสิร์ฟอาหาร เทศบาลไม่มีหลักฐานการจัดทำสรุปรายงานผลการสุ่มประเมินร้านอาหารเพื่อแสดงให้เห็นเชิงประจักษ์ว่ามีร้านสุ่มประเมินร้านอาหารจริง ส่วนประเด็นงานการจัดการมูลฝอยทั่วไป เทศบาลไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงว่าดำเนินการให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด และมาตรฐานวิชาการ จึงไม่ผ่านการประเมินในขั้นตอนดังกล่าว (คือร้อยละ 40.58 และ 50.94 ตามลำดับ) นอกจากนี้ เทศบาลไม่มีหลักฐานการสุ่มประเมินสถานประกอบการกิจการที่ได้รับบริการรับรองจากทะเบียนที่มีอยู่ สำหรับประเด็นงานจัดการสุขาภิบาลอาหาร (ร้อยละ 34.06 และ 31.88 ตามลำดับ) และเทศบาลไม่มีหลักฐานแสดงให้เห็นว่ามีกระบวนการ ทบทวน ประเมินผลกระบวนการลดปริมาณ คัดแยก เก็บ ขน และกำจัดมูลฝอยทั่วไป เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ในประเด็นงานการจัดการมูลฝอยทั่วไป (34.72 และ 31.70 ตามลำดับ)

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เนื่องจากเทศบาลมีบทบาทหน้าที่ต้องดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด และการออกข้อบัญญัติของท้องถิ่น (เทศบัญญัติ) มีความเกี่ยวข้องกับการเก็บค่าธรรมเนียม ซึ่งเป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเงิน จึงทำให้เทศบาลมีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ในขั้นตอนดังกล่าว จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานฯ คือ ควรเพิ่มคำอธิบายให้เห็นถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานตลอดจนการเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ตลอดจนความจำเป็นที่เทศบาลต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการที่ศึกษาเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดสถานที่จำหน่ายอาหารและเสิร์ฟอาหารเป็นแหล่งแพร่กระจายเชื้อโรค หรือเพื่อป้องกันไม่ให้มูลฝอยเป็นแหล่งเพาะพันธุ์พาหะนำโรคหรือการปนเปื้อนในสิ่งแวดล้อม เป็นต้น นอกจากนี้ ควรเพิ่มรายละเอียดคำอธิบายการปฏิบัติงานของแต่ละ ขั้นตอนปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนและมีความเชื่อมโยงไปสู่ขั้นตอนที่สำคัญอื่น ๆ เพื่อแสดงให้เห็นความต่อเนื่องกันของแต่ละขั้นตอน จะช่วยให้เทศบาลสามารถปฏิบัติงาน

อนามัยสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ สุดท้ายควรปรับปรุงคู่มือสำหรับผู้ประเมินรับรองฯ ให้สามารถระบุสาเหตุของการ “ไม่ดำเนินการ” ในแต่ละขั้นตอน และควรมีกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้ตรวจประเมินและผู้รับการประเมินเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน การประเมินรับรองฯ รวมถึงประเด็นปัญหาที่สำคัญต่าง ๆ ที่จะสามารถนำมาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ตรงประเด็นต่อไป

บทนำ

การอนามัยสิ่งแวดล้อมเป็นบริการพื้นฐานเพื่อการมีสุขอนามัยที่ดี และการได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดีของประชาชน ซึ่งประชาชนควรได้รับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกรมอนามัยในฐานะหน่วยงานหลักซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมของประเทศ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดีในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ จึงให้ความสำคัญกับการจัดบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในฐานะหน่วยงานหลักที่กฎหมายกำหนดให้มีบทบาทดำเนินการให้บริการและเป็นกลไกสำคัญในการจัดบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้แก่ประชาชน

กรมอนามัย จึงมีนโยบายดำเนินการเรื่องการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA) โดยจัดทำกระบวนการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (Standard Operating Procedure : SOP) ของ อปท. ขึ้น เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้ อปท. ตระหนักถึงบทบาทในการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดขั้นตอนกระบวนการมาตรฐาน ภายใต้หลักกฎหมายพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550 รวมถึงกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และหลักวิชาการที่เหมาะสมเพื่อเป็นเครื่องมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วประเทศ และกรมอนามัยได้จัดทำแบบประเมินมาตรฐานคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน SOP สู่อุปการปฏิบัติของ อปท. ผ่านกลไกการประเมินตนเอง และการประเมินรับรองโดยหน่วยงานภายนอกองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ อปท. มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP) และมีการนำ SOP ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับผู้ศึกษาเป็นผู้ร่วมจัดทำและพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Standard Operating Procedure : SOP) มาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เห็นว่า การวิเคราะห์กระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (An Analysis of Standard Operating Procedure of Environmental Health) จะเป็นประโยชน์ในการทบทวนปรับปรุง และการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP) สำหรับ อปท. ตลอดจนการหาวิธีเพื่อสนับสนุนองค์ความรู้/เทคโนโลยี หรือขับเคลื่อนให้ อปท. มีการดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์กระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับเทศบาล เป็นข้อมูลประกอบการทบทวนมาตรฐานฯ และมีข้อเสนอสำหรับการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Standard Operating Procedure : SOP)

วิธีการดำเนินงาน/วิธีการศึกษา/ขอบเขตงาน

1. ขอบเขตการศึกษา

1) ขอบเขตด้านพื้นที่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทเทศบาลทุกระดับ (เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล) ที่ดำเนินการตามมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม โดยใช้แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

2) ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Standard Operating Procedure : SOP) ที่กรมอนามัยกำหนด จำนวน 2 กระบวนการ ได้แก่

- (1) กระบวนการจัดการสุขาภิบาลอาหารในสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร
- (2) กระบวนการจัดการมูลฝอยทั่วไป

2. วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ด้วยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับอธิบายข้อมูลจำนวนเทศบาลที่ผ่านประเมินกระบวนการรายชั้นตอนตามมาตรฐานที่กำหนดในแต่ละเรื่อง

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทเทศบาลทุกระดับ (เทศบาลนคร, เทศบาลเมือง, เทศบาลตำบล) ที่ดำเนินการตามแบบประเมินมาตรฐานคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 860 เทศบาล

3.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดำเนินการตามแบบประเมินมาตรฐานคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 403 เทศบาล ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยยึดจุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์เป็นหลักมีขั้นตอน ดังนี้

(1) คัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดำเนินการตามแบบประเมินฯ ที่มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ในส่วนที่ต้องการนำมาวิเคราะห์ผล ได้แก่ แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพฯ ส่วนที่ 2 การจัดการกระบวนการ ที่มีผลคะแนนครบทุกข้อ ขององค์ประกอบที่ 6

(2) คัดเลือกแบบประเมินฯ ตามรหัสการรับรอง EHA ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ดำเนินการ จำนวน 2 กระบวนการ ได้แก่

- 1) กระบวนการจัดการสุขาภิบาลอาหารในสถานที่จำหน่ายและเสิร์ฟอาหาร จำนวน 138 เทศบาล
- 2) กระบวนการจัดการมูลฝอยทั่วไป จำนวน 265 เทศบาล

ทั้งนี้ มีข้อจำกัดในการสุ่มตัวอย่าง คือ

(1) จำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดำเนินการตามแบบประเมินมาตรฐานคุณภาพฯ มีจำนวนน้อยเนื่องจากเงื่อนไขที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัครใจดำเนินการ

(2) จำนวนแบบประเมินฯ หลายฉบับมีข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ในส่วนที่ต้องการนำมาวิเคราะห์ผล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้

- สถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับอธิบายข้อมูลจำนวนเทศบาลที่ผ่านและไม่ผ่านประเมินกระบวนการรายชั้นตอนตามมาตรฐานที่กำหนดในแต่ละเรื่อง

- ข้อความบรรยายเชิงคุณภาพ สำหรับอธิบายข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการณ์

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์

1) วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารแบบประเมินฯ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ทำการแบ่งกลุ่มข้อมูลผลการประเมินรายชั้นตอน ในองค์ประกอบที่ 6 การจัดการกระบวนการ ของแต่ละรหัสการรับรอง EHA เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 ไม่ผ่านการประเมิน หมายถึง เทศบาลมีร้อยละคะแนนการประเมินในแต่ละชั้นตอน ตั้งแต่ ร้อยละ 0 – 59.99
- กลุ่มที่ 2 ผ่านการประเมิน หมายถึง เทศบาลมีร้อยละคะแนนการประเมินในแต่ละชั้นตอน ตั้งแต่ ร้อยละ 60.00 – 100

และเนื่องจากคะแนนเต็มในแต่ละชั้นตอนไม่เท่ากันจึงกำหนดค่าคะแนนเพื่อการแบ่งกลุ่ม ดังนี้

ตารางแสดงค่าคะแนนเพื่อแบ่งกลุ่ม เทศบาลที่ไม่ผ่านการประเมิน และเทศบาลที่ผ่านการประเมินในแต่ละชั้นตอน

คะแนนเต็ม	ช่วงคะแนนที่กำหนด	
	กลุ่มที่ 1 (ร้อยละ 0 - 59.99)	กลุ่มที่ 2 (ร้อยละ 60.00 - 100)
	คะแนนที่ไม่ผ่านการประเมิน	คะแนนที่ผ่านการประเมิน
5	0 - 2	3 - 5
10	0 - 5	6 - 10
15	0 - 8	9 - 15
20	0 - 11	12 - 20
25	0 - 14	15 - 25
30	0 - 17	18 - 30
35	0 - 20	21 - 35
40	0 - 23	24 - 40

2) นำเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เป็นข้อความแบบบรรยาย

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) รวบรวมสำเนาเอกสารแบบประเมินมาตรฐานคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากศูนย์อนามัย โดยได้รับเอกสารแบบประเมินฯ จากศูนย์อนามัยที่ 2 สระบุรี, 3 ชลบุรี, 4 ราชบุรี, 5 นครราชสีมา, 6 ขอนแก่น, 7 อุบลราชธานี, 8 นครสวรรค์, 9 พิษณุโลก, 10 เชียงใหม่, 11 นครศรีธรรมราช และ 12 ยะลา จำนวน 860 ฉบับ

(2) เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการสังเกตการณ์ความเข้าใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP) เกี่ยวกับประเด็นข้อคำถาม การตอบคำถามของคณะผู้ตรวจประเมินในระดับพื้นที่ (ศูนย์อนามัยที่ 1-12 และสาธารณสุขจังหวัด) และการให้ข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระหว่างการตรวจประเมินรับรองฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ขณะลงพื้นที่สังเกตการณ์ประเมินรับรองฯ ณ ศูนย์อนามัยที่ 1 กรุงเทพฯ, 7 อุบลราชธานี, 8 นครสวรรค์ และ 10 เชียงใหม่ จำนวน 15 เทศบาล

ผลการศึกษา

1) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างขั้นตอนที่มีจำนวนเทศบาลผ่านการประเมินมากที่สุด กับขั้นตอนที่มีจำนวนเทศบาลไม่ผ่านการประเมินมากที่สุด ของแต่ละกระบวนการ

1.1) กระบวนการจัดการสุขาภิบาลอาหารในสถานที่จำหน่ายและเสิร์ฟอาหาร (ร้านอาหาร/โรงอาหาร/ สถานที่เสิร์ฟอาหาร: มินิมาร์ท/ซูเปอร์มาร์เก็ต) รหัสการรับรอง EHA : 1001

องค์ประกอบที่ 6 การจัดการกระบวนการ ของรหัสการรับรอง EHA : 1001 มีกระบวนการย่อย จำนวน 3 กระบวนการ โดยทุกกระบวนการย่อยข้างต้น มีขั้นตอนการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน SOP จำนวน 11 ขั้นตอน ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกวิเคราะห์กระบวนการย่อย P1: กระบวนการรับรองคุณภาพสถานประกอบการด้านอาหาร “ร้านอาหาร” มีเทศบาลตัวอย่างที่นำมาประมวลผล จำนวน 138 เทศบาล ผลการประมวลผลว่า

ขั้นตอนที่มีจำนวนเทศบาลผ่านการประเมินมากที่สุด คือ ขั้นตอนที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 88.41 ของเทศบาลตัวอย่าง (138 เทศบาล) รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 82.61 และ ขั้นตอนที่ 11 คิดเป็นร้อยละ 80.43 ตามลำดับ

ขั้นตอนที่มีจำนวนเทศบาลไม่ผ่านการประเมินมากที่สุด คือ ขั้นตอนที่ 10 คิดเป็นร้อยละ 40.58 ของเทศบาลตัวอย่าง (138 เทศบาล) รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 34.06 และ ขั้นตอนที่ 9 คิดเป็นร้อยละ 31.88 ตามลำดับ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างขั้นตอนที่มีจำนวนเทศบาลผ่านการประเมินมากที่สุด กับขั้นตอนที่มีจำนวนเทศบาลไม่ผ่านการประเมินมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนที่ 4 กับขั้นตอนที่ 10 สามารถพิจารณาได้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบ การอนุญาตและการแจ้งประกอบกิจการ ซึ่งมีจำนวนเทศบาลผ่านการประเมินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.41 ของเทศบาลตัวอย่าง (138 เทศบาล)

ขั้นตอนนี้ได้กำหนดรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานว่า เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับการแต่งตั้งหรือได้รับมอบหมาย ต้องมีการตรวจสอบการออกข้อกำหนดท้องถิ่นหรือเทศบัญญัติว่ามีการบังคับใช้หรือมีความถูกต้องทันสมัยหรือไม่ ควรมีระบบตรวจสอบการเปิดดำเนินการกิจการด้านอาหารหรือกิจการที่ต้องควบคุมดูแลตามกฎหมาย กับระบบทะเบียนที่มีอยู่ หรือจากข้อร้องเรียนว่าสถานประกอบการได้รับการแจ้งหรือขออนุญาตถูกต้องหรือไม่ก่อนดำเนินการตามกระบวนการรับรองคุณภาพหรือรับรองก่อนต่อไปอนุญาต

ขั้นตอนนี้ มีค่าคะแนนเต็ม 10 คะแนน ซึ่งน้ำหนักคะแนนการประเมินที่สำคัญคือ การมีเทศบัญญัติ/ข้อกำหนดของท้องถิ่น และการมีทะเบียนสถานประกอบการที่ขออนุญาตหรือแจ้ง โดยรายการหลักฐานดังกล่าว เกี่ยวข้องกับการกำหนดให้ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด คือเทศบาลต้องออกข้อกำหนดของท้องถิ่นเพื่อควบคุมกำกับประกอบกิจการในพื้นที่รับผิดชอบ รวมถึงการจัดทำทะเบียนสถานประกอบการ ซึ่งมีผลเกี่ยวข้องกับการเก็บค่าธรรมเนียมการอนุญาต แสดงให้เห็นว่าเทศบาลส่วนใหญ่ดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด และเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับการเก็บค่าธรรมเนียมซึ่งจำเป็นต้องเก็บเอกสารทางการเงิน จึงมีหลักฐานเชิงประจักษ์ได้ชัดเจน และส่งผลให้มีค่าคะแนนที่สูงในขั้นตอนนี้

ส่วนขั้นตอนที่ 10 สุ่มประเมินร้านอาหาร จากทะเบียนการรับรองฯ ซึ่งมีจำนวนเทศบาลไม่ผ่านการประเมินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.58 ของเทศบาลตัวอย่าง (138 เทศบาล)

ขั้นตอนนี้ได้กำหนดรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้องควรมีแผนการสุ่มประเมินสถานประกอบการที่ได้รับการรับรองจากทะเบียนที่มี เพื่อตรวจสอบการรักษาสภาพ/มาตรฐาน รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนายกระดับมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง ครอบคลุม ร้อยละ 30 ของสถานประกอบการที่ผ่านการรับรอง

ขั้นตอนนี้มีค่าคะแนนเต็ม 10 คะแนน ซึ่งน้ำหนักคะแนนการประเมินตามรายการหลักฐานที่สำคัญคือ การสรุป รายงานผลการสุ่มประเมินร้านอาหาร แสดงให้เห็นว่าเทศบาลส่วนใหญ่ไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์เป็นเอกสารสรุปรายงานผลการสุ่มประเมินร้านอาหาร ซึ่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของคณะกรรมการตรวจประเมินฯ ขณะผู้ศึกษาร่วมสังเกตการณ์ตรวจประเมินพบว่า เทศบาลหลายแห่งให้ข้อมูลว่าดำเนินการในขั้นตอนนี้ แต่ไม่ได้จัดทำรายงานผลการสุ่มประเมินร้านอาหารไว้เป็นหลักฐาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้ขณะสังเกตการณ์ประเมินรับรองฯ ในระดับพื้นที่ เกี่ยวกับการให้ข้อมูลของเทศบาลต่อผู้ตรวจประเมิน ซึ่งมีความเห็นว่าการออกข้อกำหนดของท้องถิ่นนั้น มีการกำหนดให้เทศบาลสามารถเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ประกอบการและประชาชนได้ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งการจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่เสิร์ฟอาหาร เนื่องจากเทศบาลเห็นว่าเป็นกลไกที่สามารถปฏิบัติได้ง่ายและมีความชัดเจน จึงอาจจัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงานในขั้นตอนที่สามารถควบคุมกำกับสถานประกอบการได้อย่างชัดเจนมากกว่าขั้นตอนอื่น ส่วนการจัดทำรายงานต่าง ๆ นั้น เทศบาลคิดว่าค่อนข้างเป็นภาระต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากกำลังคนมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนร้านอาหารที่ต้องสุ่มประเมินในพื้นที่รับผิดชอบ และภารกิจด้านอื่น ๆ ที่ต้องดำเนินการ และปัจจัยด้านระยะเวลาที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์

1.2) กระบวนการจัดการมูลฝอยทั่วไป รหัสการรับรอง EHA : 4001

องค์ประกอบที่ 6 การจัดการกระบวนการ ของรหัสการรับรอง EHA : 4001 มีขั้นตอนการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน SOP จำนวน 8 ขั้นตอน มีเทศบาลตัวอย่างที่นำมาประมวลผล จำนวน 265 เทศบาล ผลการประมวลผลพบว่า

ขั้นตอนที่มีจำนวนเทศบาลผ่านการประเมินมากที่สุด คือ ขั้นตอนที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 93.96 ของเทศบาลตัวอย่าง (265 เทศบาล) รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 85.28 และ ขั้นตอนที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 84.15 ตามลำดับ

ขั้นตอนที่มีจำนวนเทศบาลไม่ผ่านการประเมินมากที่สุด คือ ขั้นตอนที่ 7 คิดเป็นร้อยละ 50.94 ของเทศบาลตัวอย่าง (265 เทศบาล) รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ 8 คิดเป็นร้อยละ 34.72 และ ขั้นตอนที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 31.70 ตามลำดับ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างขั้นตอนที่มีจำนวนเทศบาลผ่านการประเมินมากที่สุด กับขั้นตอนที่มีจำนวนเทศบาลไม่ผ่านการประเมินมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนที่ 5 กับขั้นตอนที่ 7 สามารถพิจารณาได้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 5 ออกข้อกำหนดของท้องถิ่น กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้สำหรับการให้บริการเก็บ ขน บำบัด หรือกำจัดมูลฝอยทั่วไป ซึ่งมีจำนวนเทศบาลผ่านการประเมินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.96 ของเทศบาลตัวอย่าง (265 เทศบาล)

ขั้นตอนนี้ได้กำหนดรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานว่า การออกข้อกำหนดของท้องถิ่น กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐาน วิธีการ และค่าธรรมเนียมในการให้บริการเก็บ ขน บำบัด หรือกำจัดมูลฝอยทั่วไป เพื่อใช้ในกรณีท้องถิ่นจัดให้มีบริการแล้ว แต่ยังไม่ได้ออกข้อกำหนดของท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อใช้ข้อกำหนดของท้องถิ่นเป็นหลักเกณฑ์ปฏิบัติสำหรับการให้บริการเก็บ ขน หรือกำจัดมูลฝอย

ขั้นตอนนี้มีค่าคะแนนเต็ม 15 คะแนน ซึ่งน้ำหนักคะแนนการประเมินที่สำคัญคือ การมีเทศบัญญัติ/ข้อกำหนดของท้องถิ่น โดยเกี่ยวข้องกับการกำหนดให้ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด คือเทศบาลต้องออกข้อกำหนดของท้องถิ่นเพื่อใช้ในการจัดการมูลฝอยในพื้นที่รับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่าเทศบาลส่วนใหญ่ดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งสามารถเชื่อมโยงไปสู่การเก็บค่าธรรมเนียมการเก็บขนมูลฝอย จึงมีหลักฐานเชิงประจักษ์ได้ชัดเจน และส่งผลให้มีค่าคะแนนที่สูงในขั้นตอนนี้

ส่วนขั้นตอนที่ 7 ดำเนินการกำจัด และควบคุมกำกับ การดำเนินงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และมาตรฐานวิชาการ ซึ่งมีจำนวนเทศบาลไม่ผ่านการประเมินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.94 ของเทศบาลตัวอย่าง (265 เทศบาล)

ขั้นตอนนี้ได้กำหนดรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานว่า

- ให้ดำเนินการควบคุมกระบวนการกำจัดให้เป็นไปตามมาตรฐานตามชนิดของเทคโนโลยีที่เลือกใช้เพื่อป้องกันผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

- การกำหนดตารางการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีอยู่เสมอ โดยการกำหนดแผนงานและงบประมาณไว้ล่วงหน้าเป็นรายปี

- การเฝ้าระวังผลกระทบที่อาจเกิดจากการดำเนินการกำจัดที่ไม่ได้มาตรฐาน เช่น ปัญหาเรื่องกลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง น้ำเสีย เป็นต้น

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกำจัดได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี และผ่านการฝึกอบรมให้มีความรู้ด้านสุขอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน

- จัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่เหมาะสมสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

ขั้นตอนนี้มีค่าคะแนนเต็ม 20 คะแนน ซึ่งพบว่า ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสน เนื่องจากมีรายละเอียดสาระสำคัญที่อธิบายไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก และไม่มีการจัดหมวดหมู่ที่ชัดเจน อีกทั้งการอธิบายความในรูปแบบดังกล่าว ไม่ได้

แสดงให้เห็นถึงความสำคัญ หรือความจำเป็นในการปฏิบัติในบางกิจกรรม หรือการเก็บรวบรวมหลักฐานเชิงประจักษ์ตามที่ระบุไว้ เนื่องจากการให้คะแนนประเมินในแต่ละขั้นตอนนี้ จะพิจารณาจากหลักฐานเชิงประจักษ์เป็นสำคัญ

จึงสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมจากการสังเกตการณ์ประเมินรับรองฯ ในระดับพื้นที่ได้ทำนองเดียวกับ กระบวนการจัดการสุขาภิบาลอาหารในสถานที่จำหน่ายและเสิร์ฟอาหาร ซึ่งมีความเห็นว่าการออกข้อกำหนดของท้องถิ่นนั้น มีการกำหนดให้เทศบาลสามารถเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ประกอบการและประชาชนได้ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียมการเก็บขนมูลฝอยทั่วไปจากประชาชนซึ่งเกี่ยวข้องกับเอกสารทางการเงิน จึงมีการเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้ รวมถึงขั้นตอนดังกล่าว เป็นกลไกที่ปฏิบัติได้ง่าย และมีความชัดเจนในการควบคุมกำกับผู้ประกอบการ จึงอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่เทศบาลดำเนินการในขั้นตอนดังกล่าว ส่วนขั้นตอนที่ไม่ผ่านการประเมินหรือไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์นั้น อาจมีปัจจัยที่ซับซ้อนในการดำเนินงาน และความไม่เข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน

2) วิเคราะห์เปรียบเทียบขั้นตอนปฏิบัติงานระหว่างสองกระบวนการที่เลือกศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารแบบประเมินฯ ดังกล่าว และข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้จากการสังเกตการณ์ความเข้าใจของเทศบาลที่มีต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP) เกี่ยวกับประเด็นข้อคำถาม การตอบคำถามของ คณะผู้ตรวจประเมินในระดับพื้นที่ และการให้ข้อมูลของเทศบาลระหว่างการตรวจประเมินรับรองฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ขณะลงพื้นที่สังเกตการณ์ประเมินรับรองฯ นั้น ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมได้ว่า

1) ขั้นตอนปฏิบัติงานที่เทศบาลส่วนใหญ่ดำเนินการในการจัดการสุขาภิบาลอาหารในสถานที่จำหน่ายและเสิร์ฟอาหาร และการจัดการมูลฝอยทั่วไป (คือร้อยละ 88.41 และ 93.96 ตามลำดับ) ผ่านการประเมินได้มาตรฐานการปฏิบัติงานฯ คือ การออกข้อบัญญัติของท้องถิ่น (เทศบัญญัติ) เนื่องจากการออกข้อบัญญัติของท้องถิ่นดังกล่าวนี้ มีการกำหนดให้เทศบาลเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ประกอบการและประชาชนได้ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งการจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่เสิร์ฟอาหาร และการเก็บค่าธรรมเนียมการเก็บขนมูลฝอยทั่วไปจากประชาชน ซึ่งเกี่ยวข้องกับเอกสารทางการเงิน จึงมีการเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้ รวมถึงขั้นตอนดังกล่าวเป็นกลไกที่ปฏิบัติได้ง่าย และมีความชัดเจนในการควบคุมกำกับผู้ประกอบการ จึงอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่เทศบาลดำเนินการในขั้นตอนดังกล่าว

2) ขั้นตอนปฏิบัติงานที่เทศบาลส่วนใหญ่ไม่ผ่านการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานฯ ของทั้งสองประเด็นงาน คือ เทศบาลไม่มีหลักฐานการจัดทำสรุปรายงานผลการสุ่มประเมินร้านอาหารเพื่อแสดงให้เห็นเชิงประจักษ์ว่ามีการสุ่มประเมินร้านอาหารจริง ในประเด็นงานการจัดการสุขาภิบาลอาหารในสถานที่จำหน่ายและเสิร์ฟอาหาร ส่วนประเด็นงานการจัดการมูลฝอยทั่วไป เทศบาลไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงว่าดำเนินการให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด และมาตรฐานวิชาการ จึงไม่ผ่านการประเมินในขั้นตอนดังกล่าว (คือร้อยละ 40.58 และ 50.94 ตามลำดับ) ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าเทศบาลยังไม่เห็นความสำคัญในการมีข้อมูลดังกล่าวเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

3) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความเข้าใจของเทศบาลที่มีต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP) จากการสังเกตการณ์ประเมินรับรองในระดับพื้นที่

จากการสังเกตการณ์ประเมินรับรองฯ ของเทศบาล จำนวน 15 เทศบาล ในพื้นที่ศูนย์อนามัยที่ 1 กรุงเทพฯ, 7 อุบลราชธานี, 8 นครสวรรค์ และ 10 เชียงใหม่ เพื่อศึกษาความเข้าใจของเทศบาลที่มีต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP) ของสองกระบวนการที่ศึกษา พบว่า

(1) เทศบาลมีประเด็นคำถามและข้อสงสัยเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP) เช่น รายละเอียดการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน และหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาประเมินในแต่ละกระบวนการ เป็นต้น

(2) มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ เช่น ควรปรับปรุงคู่มือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องให้มีความเข้าใจง่ายและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการกำหนดมาตรฐานปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความแตกต่างของเทศบาลในแต่ละระดับ หรือการปรับปรุงวิธีการประเมินรับรองที่ดำเนินการได้ง่ายไม่ยุ่งยากโดยควรลดขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการใช้เอกสาร เป็นต้น

3) สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์ประกอบของส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (An Analysis of Standard Operating Procedure of Environmental Health) ของ 2 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการจัดการสุขาภิบาลอาหารในสถานที่จำหน่ายและเสิร์ฟอาหาร และ 2) กระบวนการจัดการมูลฝอยทั่วไป พบว่า

1. ขั้นตอนที่มีจำนวนเทศบาลส่วนใหญ่ผ่านการประเมินตามมาตรฐานการปฏิบัติงานฯ ของทั้งสองกระบวนการที่ศึกษา มีความเกี่ยวข้องกับการเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ประกอบการและประชาชนได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับเอกสารทางการเงินจึงมีการเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้ รวมถึงขั้นตอนดังกล่าวเป็นกลไกที่ปฏิบัติได้ง่าย และมีความชัดเจนในการควบคุมกำกับผู้ประกอบการ จึงอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่เทศบาลดำเนินการในขั้นตอนดังกล่าว

2. ขั้นตอนที่มีจำนวนเทศบาลส่วนใหญ่ไม่ผ่านการประเมินตามมาตรฐานการปฏิบัติงานฯ ของทั้งสองกระบวนการที่ศึกษาโดย
 - กระบวนการจัดการสุขาภิบาลอาหารในสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร เทศบาลไม่มีหลักฐานการจัดทำสรุปรายงานผลการสุ่มประเมินร้านอาหาร ที่จะแสดงให้เห็นเชิงประจักษ์ว่ามีการสุ่มประเมินรับรองจริง
 - กระบวนการจัดการมูลฝอยทั่วไป เทศบาลไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นว่าดำเนินการให้ถูกต้องตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด
3. ขั้นตอนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ตาม SOP ในแต่ละขั้นตอนนี้มีความเกี่ยวเนื่องกัน แต่เทศบาลยังไม่เข้าใจถึงการเชื่อมโยงจากผลการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนดังกล่าว จึงยังไม่ให้ความสำคัญที่จะดำเนินการในทุกขั้นตอน รวมถึงเทศบาลยังมองว่าการเก็บหลักฐานในบางขั้นตอนเป็นภาระต่อการปฏิบัติงาน
4. คำอธิบายมาตรฐานการปฏิบัติงานตามเอกสารคู่มือ และเกณฑ์การประเมินรับรอง ไม่ชัดเจนเพียงพอ ทำให้ผู้อ่านมีข้อสงสัย และมีความเข้าใจที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงเอกสารมีหลายฉบับทำให้มีความสับสนในการศึกษา ทำความเข้าใจ และการนำไปใช้งาน
5. เทศบาลหลายแห่งยังมุ่งเน้นผลการประเมินรับรองมากกว่าการนำแนวทางของมาตรฐานการปฏิบัติงานฯ (SOP) ไปใช้เพื่อการจัดบริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ทั้งผู้ประเมินรับรอง และผู้รับการประเมิน ต้องการให้ปรับเปลี่ยนรูปแบบและลดขั้นตอนที่เกี่ยวกับเอกสารโดยเฉพาะในการประเมินรับรอง

การนำไปใช้ประโยชน์

- 1) ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อทบทวนและพัฒนากระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (SOP)
- 2) ทราบสถานการณ์การดำเนินงานอนามัยสิ่งแวดล้อมของ อปท. ระดับเทศบาลในกระบวนการที่ศึกษา ทำให้กรมอนามัยสามารถสนับสนุน องค์ความรู้/เทคโนโลยี เพื่อขับเคลื่อนให้ อปท. ดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความยุ่งยากในการดำเนินงาน/ปัญหา/อุปสรรค

- 1) เนื่องจากช่วงเวลาการเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ อยู่ระหว่างการตรวจประเมินรับรอง ทำให้ไม่สามารถรวบรวมเอกสารตัวอย่างได้ครบถ้วนทุกแห่งที่รับการประเมินในปี 2558
- 2) ไม่สามารถควบคุมปริมาณตัวอย่างการศึกษาในแต่ละเรื่องได้ เนื่องจากเงื่อนไขการประเมินรับรองฯ ซึ่งเป็นไปด้วยความสมัครใจของเทศบาล

ข้อเสนอแนะ/วิจารณ์

จากการศึกษาและวิเคราะห์ SOP ดังกล่าว ตามเอกสารแบบประเมินฯ พบว่า ไม่ทราบสาเหตุที่แท้จริงที่เทศบาลระบุว่า “ไม่ดำเนินการ” ทำให้การศึกษาคั้งนี้ชี้ให้เห็นได้เพียงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมของเทศบาล ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในการพัฒนามาตรฐานให้สามารถแก้ไขปัญหาที่แท้จริง ตลอดจน การสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมของเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (SOP) ฉบับปัจจุบัน
 - 1) ควรปรับวิธีการอธิบายรายละเอียดขั้นตอนปฏิบัติงานให้เห็นถึงความสำคัญที่สอดคล้องตามเงื่อนไขที่เทศบาลจะได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติงานนั้น หรือความจำเป็นที่เทศบาลต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้อาหารที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหารเป็นแหล่งแพร่กระจายเชื้อโรค หรือเพื่อป้องกันไม่ให้มูลฝอยเป็นแหล่งเพาะพันธุ์พาหะนำโรคหรือปนเปื้อนในสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
 - 2) ควรเพิ่มรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนและมีความเชื่อมโยงไปสู่ขั้นตอนที่สำคัญอื่นๆ เพื่อแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนมีความต่อเนื่องกัน จะช่วยให้ อปท. สามารถปฏิบัติงานอนามัยสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 3) ควรกำหนดรูปแบบการเขียน SOP ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกกระบวนการเพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งอาจดำเนินการหลายกระบวนการ
 - 4) ควรกำหนดให้ SOP ทุกประเด็นมีความเชื่อมโยงและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
 - 5) ควรกำหนดประเด็นงานย่อยของ SOP เพิ่มเติมที่สอดคล้องกับกฎหมายที่มีการปรับปรุง

6) ควรพิจารณาขยายขอบเขตของมาตรฐานการปฏิบัติงานบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (SOP) ให้ครอบคลุมงานอนามัยสิ่งแวดล้อมที่เป็นปัจจุบันและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาแบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1) ควรออกแบบเอกสารการประเมินมาตรฐานฯ ให้สามารถระบุข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับการ “ไม่ดำเนินการ” ในแต่ละขั้นตอนเพื่อประโยชน์ต่อการนำมาวิเคราะห์ใช้ในการปรับปรุง และพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานฯ (SOP) รวมถึงมีกระบวนการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการบันทึกข้อมูลสาเหตุดังกล่าวให้กับผู้ตรวจประเมิน เพื่อทราบปัญหาและหาแนวทางปรับปรุงได้ตรงประเด็นต่อไป

2) ควรพิจารณาขั้นตอนที่สำคัญเพื่อให้น้ำหนักคะแนนตามความเหมาะสม และกำหนดหลักการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกประเด็นงาน

3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรกำหนดกรอบระยะเวลาการทบทวนและพัฒนา SOP ที่ชัดเจน เช่น ทุก 3 ปี เพื่อเป็นการทบทวน แก้ไข หรือเพิ่มเติมประเด็นกฎหมาย และวิชาการ ให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2) ควรพัฒนาโปรแกรมการประเมินรับรองแบบออนไลน์ เพื่อความสะดวกต่อการใช้งานของ อปท. ผู้ขอรับการประเมิน และผู้ตรวจประเมินรับรอง ตลอดจนการประมวลผลข้อมูลให้สามารถนำมาใช้เพื่อการทบทวน/พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานฯ (SOP) และการขับเคลื่อนการดำเนินงานได้ต่อไป

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) การพัฒนาโปรแกรมการประเมินรับรองคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA) แบบออนไลน์

2) การพัฒนาโครงสร้างระบบการประเมินรับรองคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation: EHA)

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและสนับสนุนจากทุกท่าน ได้แก่ นายพิษณุ แสนประเสริฐ รองอธิบดีกรมอนามัย นางปรีเยดา โชควิณูญ ผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม และนางสุนทรีย์ รักษามั่นคง หัวหน้ากลุ่มพัฒนาคุณภาพระบบงานอนามัยสิ่งแวดล้อม สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม ที่ได้กรุณาชี้แนะแนวทาง และให้ความรู้ในการกำหนด กรอบแนวคิด แก่ผู้ศึกษา นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์คำแนะนำ และการสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ผลการศึกษาจากผู้รับผิดชอบงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานสายอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย ได้แก่ นายชัยเลิศ กิ่งแก้วเจริญชัย, นางสาวนัยนา หาญวิโรดม และนางสาวพาสณา ชมกลิ่น สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ นางสาวกานดา พัดพาดี และนางสาววาสนา ลุนสำโรง กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ นางสาววิภา รุจินากุล และนางสาวสุภาวดี จันทะมุด ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข นางพิมพ์พรณ จันทรแก้ว, นางทิพยา เมื่อนพิภพ, นางศรีอรุณ สุขเจริญ, นายประโชติ กราบกราน, นางสาวชไมพร เป็นสุข, นางอุทัยวรรณ บุตรแพ, นางสาวอินทิรา สุภาเพ็ชร, นายธัชทัช หิรัญเรือง, นางสาวปิยาภัสร์ ชูแก้วงาม และนางสาวประภัสสร ขจร สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม ตลอดจนภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องที่มีอาจกล่าวนามได้ทั้งหมด

การศึกษานี้ได้รับความกรุณาจากเครือข่ายผู้รับผิดชอบงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (EHA) ของศูนย์อนามัยที่ 1 - 12 ที่ให้ความอนุเคราะห์สำเนาแบบประเมินมาตรฐานคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพื่อการศึกษาในครั้งนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้สนับสนุนทุกท่าน ทั้งที่เอ่ยนามและมิได้เอ่ยนาม ทั้งทางตรงและทางอ้อมไว้ ณ โอกาสนี้ ส่วนความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องประการใดที่พบในเอกสารฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอน้อมรับ คำชี้แนะด้วยความขอบคุณ

เอกสารอ้างอิง

กรมอนามัย. (2556). คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Standard Operating Procedure : SOP) เล่มที่ 1 กระบวนการที่ 1 การจัดการสุขาภิบาลอาหาร กระบวนการรับรองคุณภาพสถานประกอบการ (ร้านอาหาร/โรงอาหาร/สถานที่สะสมอาหาร/ตลาดสด/ตลาดนัด/แผงลอยจำหน่ายอาหาร).

กรมอนามัย. (2556). คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Standard Operating Procedure : SOP) เล่มที่ 4 กระบวนการที่ 4.1 - 4.3 การจัดการมูลฝอย.

กรมอนามัย. (2556). แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA).

กรมอนามัย. (2558). *การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA)*.

กรมอนามัย. (2558). *แนวทางการประเมินคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA)*.

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ประกาศกรมอนามัย เรื่อง *การรับรองคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation : EHA)* ประกาศ ณ วันที่ 29 พฤศจิกายน 2556
