

Assessment บทวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่นำมาใช้  
ตัวชี้วัดที่ 3.33 ร้อยละคุณภาพน้ำประปาหมู่บ้านได้มาตรฐานตามเกณฑ์คุณภาพน้ำประปาดื่มได้

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

1. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรมอนามัยโดยสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากความร่วมมือในการขับเคลื่อนการดำเนินงานพัฒนาระบบประปาหมู่บ้านภายใต้โครงการพัฒนาคุณภาพน้ำประปาหมู่บ้านให้ได้มาตรฐานและราคาที่เหมาะสมสู่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDG6) ภายในปี พ.ศ. 2570 โดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

- 1.1 **กลุ่มผู้รับบริการ** คือ หน่วยงานภายในและภายนอกที่ขอคำปรึกษาหรือขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการสุขาภิบาลน้ำบริโภค การจัดการน้ำบริโภค การพัฒนาคุณภาพน้ำประปาหมู่บ้าน
- 1.2 **กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** คือ หน่วยงานที่ได้รับประโยชน์จากการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุณภาพน้ำประปาหมู่บ้านได้มาตรฐานตามเกณฑ์คุณภาพน้ำประปาดื่มได้หรืองานด้านการสุขาภิบาลน้ำบริโภคที่เกี่ยวข้อง

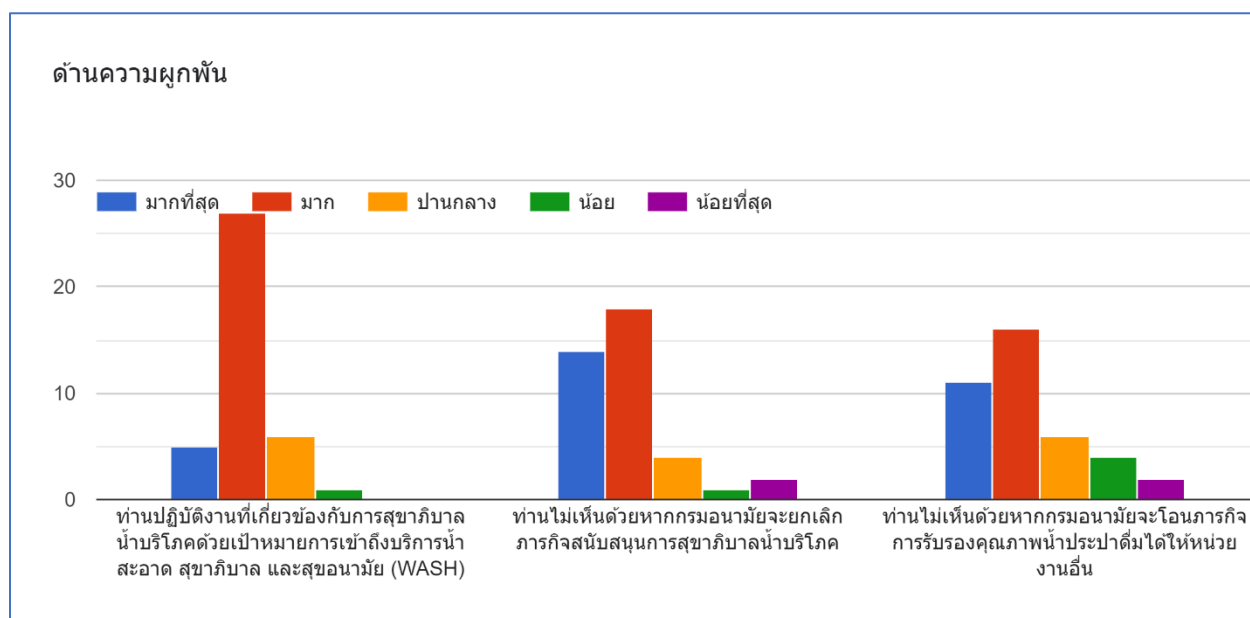
2. ความต้องการ/ความคาดหวัง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สินค้า/บริการ	ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
<b>๑. ภายในกรมอนามัย</b> ๑.๑ กรมอนามัย (สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ) ๑.๒ ศูนย์อนามัยที่ ๑-๑๒ และสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง	๑. การรายงานสถานการณ์คุณภาพน้ำประปาหมู่บ้าน ๒. คู่มือแนวทางการดำเนินงานขับเคลื่อนตัวชี้วัด	๑.เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรฝึกอบรมผู้บริหารท้องถิ่น ๒.เป็นส่วนหนึ่งของสาระการเรียนรู้ของสถาบันการศึกษา สถาบัน	๑.เน้นการตรวจสอบเฝ้าระวังโดยประชาชน ๒.เน้นการแสดงผลหลักฐานข้อมูลน้ำสะอาดปลอดภัยและเหมาะสมบริโภคของประเทศ
<b>๒. ภายนอกกรมอนามัย</b> ๒.๑ สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ๒.๒ สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ ๑ - ๑๖ ๒.๓ กรมควบคุมมลพิษ ๒.๔ กรมทรัพยากรน้ำ ๒.๕ กรมทรัพยากรน้ำบาดาล	๑.รายงานสถานการณ์คุณภาพน้ำประปาหมู่บ้าน ๒.การบริการเครื่องมือแนวทาง และวิชาการในการดำเนินงาน	ฝึกอบรมด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและที่เกี่ยวข้อง ๓.เป็นบทบาทภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต้องดำเนินการให้ได้มาตรฐาน ๔.เป็นส่วนสำคัญในการกำหนดรายละเอียดและหลักเกณฑ์สำหรับการ	๓.เพิ่มระบบการรับรองมาตรฐานแบบออนไลน์ ๔.ปรับปรุงขั้นตอนการประเมินระบบประปาโดยให้เน้นเฉพาะด้านคุณภาพน้ำ ๕.เพิ่มสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สินค้า/บริการ	ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒.๒ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด ๒.๓ องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น		ปรับปรุงน้ำบริโภคให้ได้ มาตรฐานภายใต้กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง ๕.เป็นส่วนหนึ่งของการ สื่อสารความรู้ให้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน ราชอาณาจักรไทย	

### 3. ความผูกพัน

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการสุขาภิบาลน้ำบริโภคดำเนินงานด้วยเป้าหมายการเข้าถึงบริการน้ำสะอาด สุขาภิบาล และสุขอนามัย (WASH) ในระดับมาก ซึ่งไม่เห็นด้วยหากกรมอนามัยจะยกเลิกภารกิจสนับสนุนการสุขาภิบาลน้ำบริโภคในระดับมาก และไม่เห็นด้วยหากกรมอนามัยจะโอนภารกิจการรับรองคุณภาพน้ำประปาต้มได้ให้หน่วยงานอื่น



รูปภาพ 1 แสดงผลความผูกพันต่องานสุขาภิบาลน้ำบริโภค

#### 4. ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ

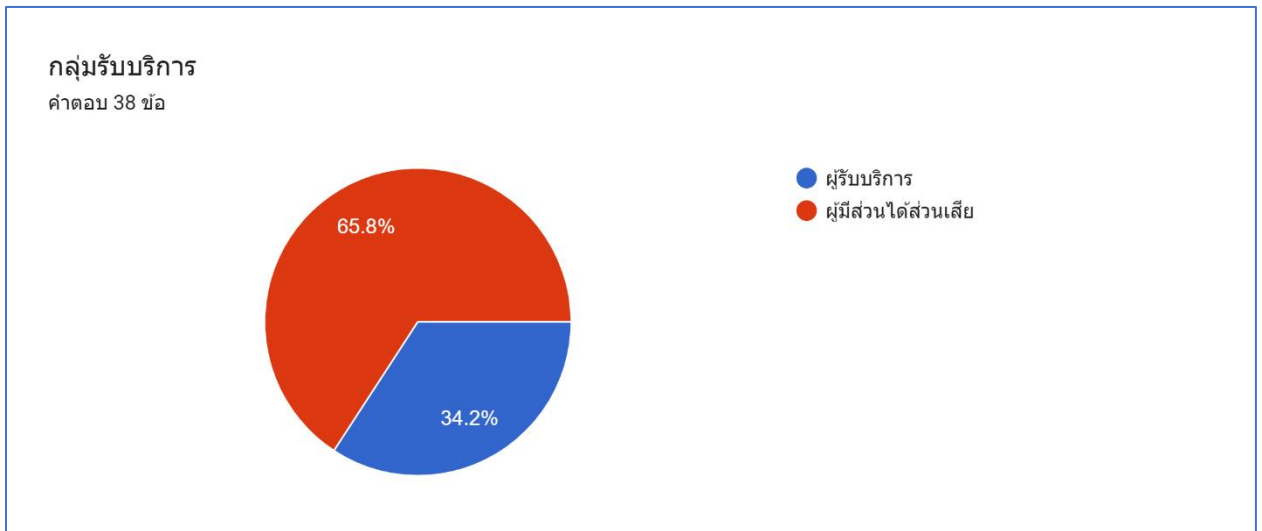
สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นด้านสุขาภิบาลน้ำบริโภค ของสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ สรุปผลดังนี้

4.1 เครื่องมือที่ใช้ แบบสอบถามออนไลน์ผ่านช่องทางติดต่อสื่อสารออนไลน์ ประกอบด้วย Facebook Fan page และ Group line เครื่องมือด้านการจัดการน้ำบริโภคที่เกี่ยวข้อง

4.2 ระยะเวลาที่เก็บข้อมูล วันที่ 1 ธันวาคม – 7 ธันวาคม 2565

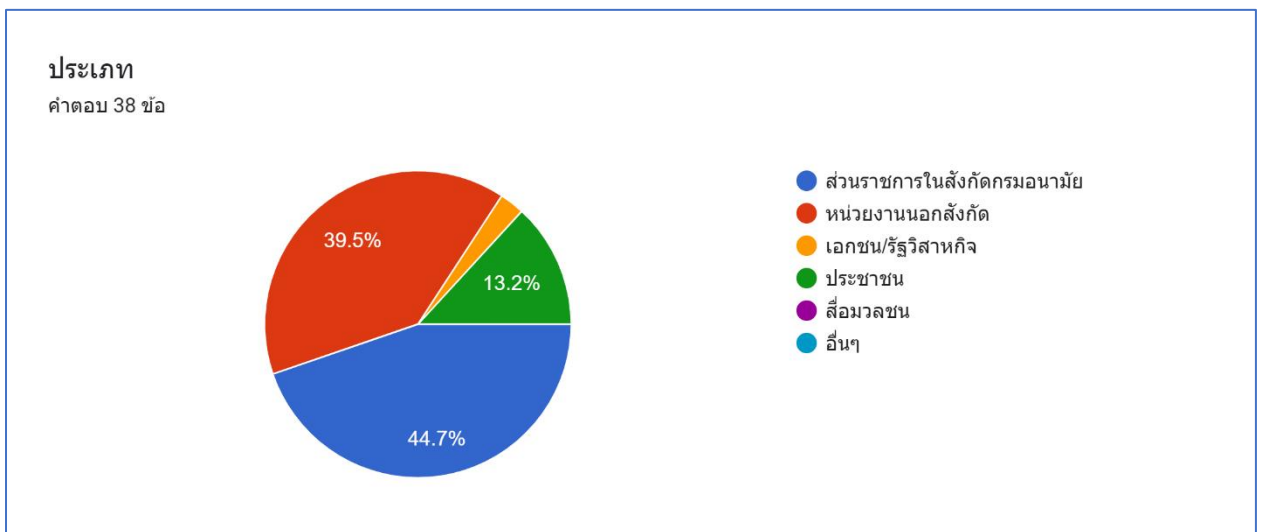
4.3 จำนวนตัวอย่าง (Sample size) จำนวน 38 ราย

4.4 กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้รับบริการ ร้อยละ 34.2 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละ 65.8



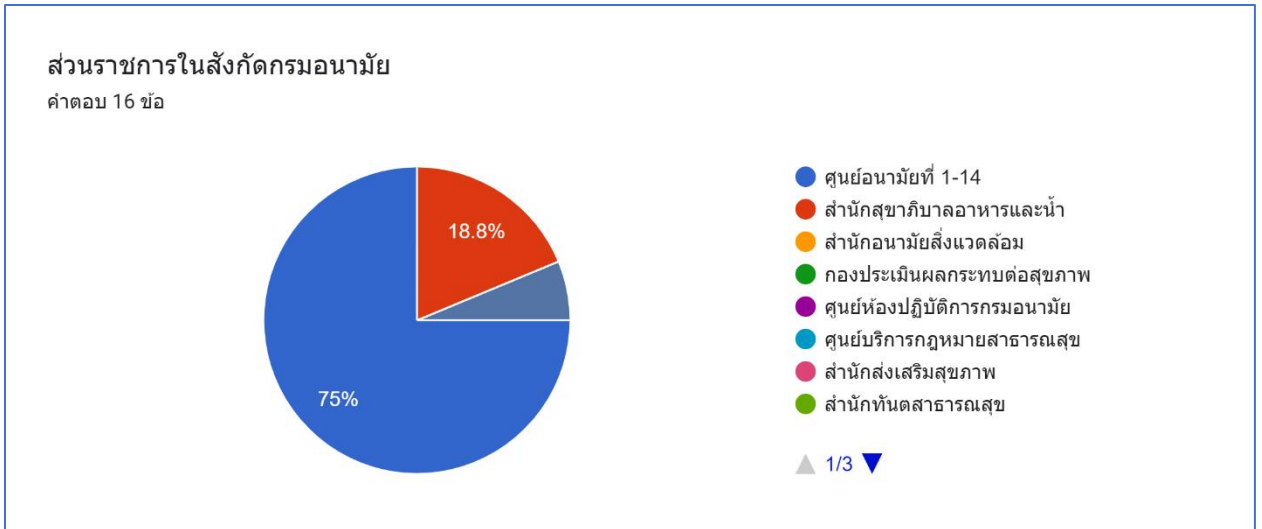
รูปภาพ 2 กลุ่มรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการในสังกัดกรมอนามัย ร้อยละ 44.7 และหน่วยงานนอกสังกัดกรมอนามัย ร้อยละ 39.5



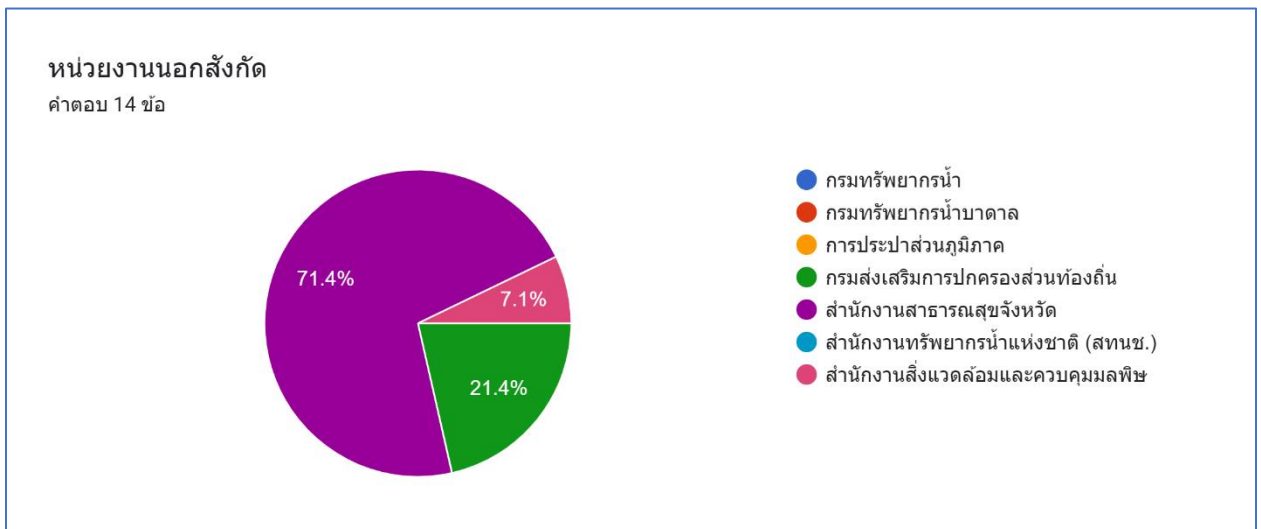
รูปภาพ 3 ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำแนกสายสังกัด

หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามคือ ศูนย์อนามัยที่ 1 – 14 ร้อยละ 75



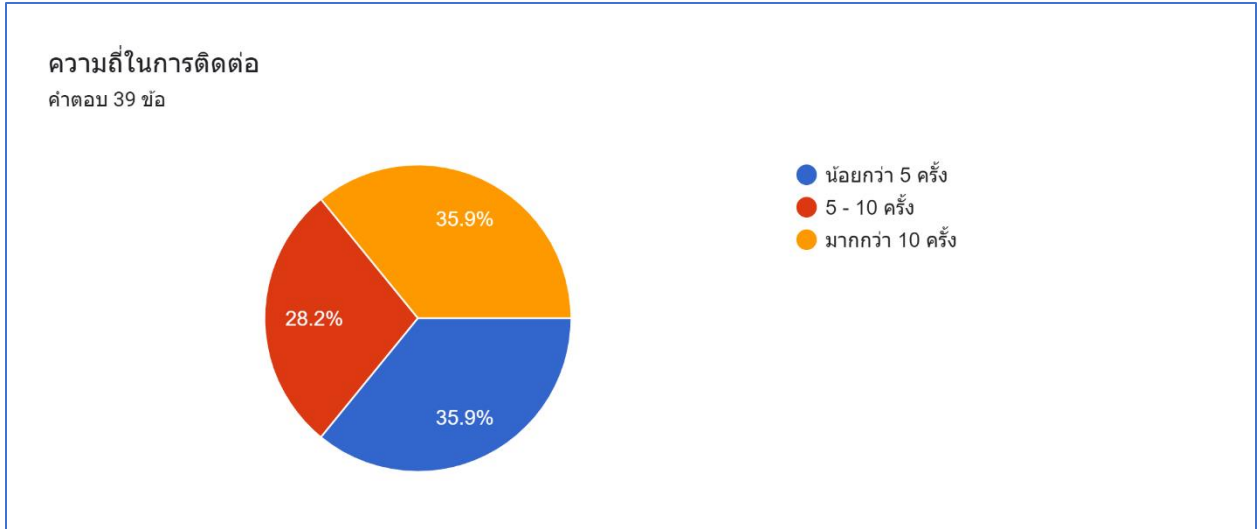
รูปภาพ 4 ส่วนราชการในสังกัดกรมอนามัย

ส่วนหน่วยงานนอกสังกัดกรมอนามัยส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถาม คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ร้อยละ 71.4



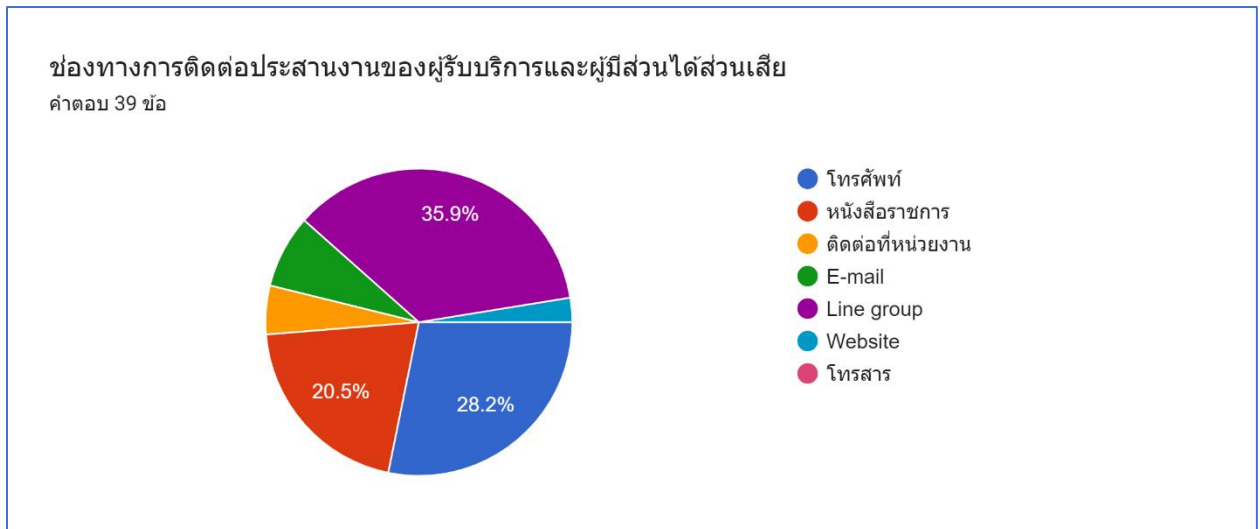
รูปภาพ 5 หน่วยงานนอกสังกัดกรมอนามัย

**4.5 ความถี่ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อประสานงานหรือขอรับคำปรึกษามากกว่า 10 ครั้ง ร้อยละ 35.9 และน้อยกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 35.9**



รูปภาพ 6 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน

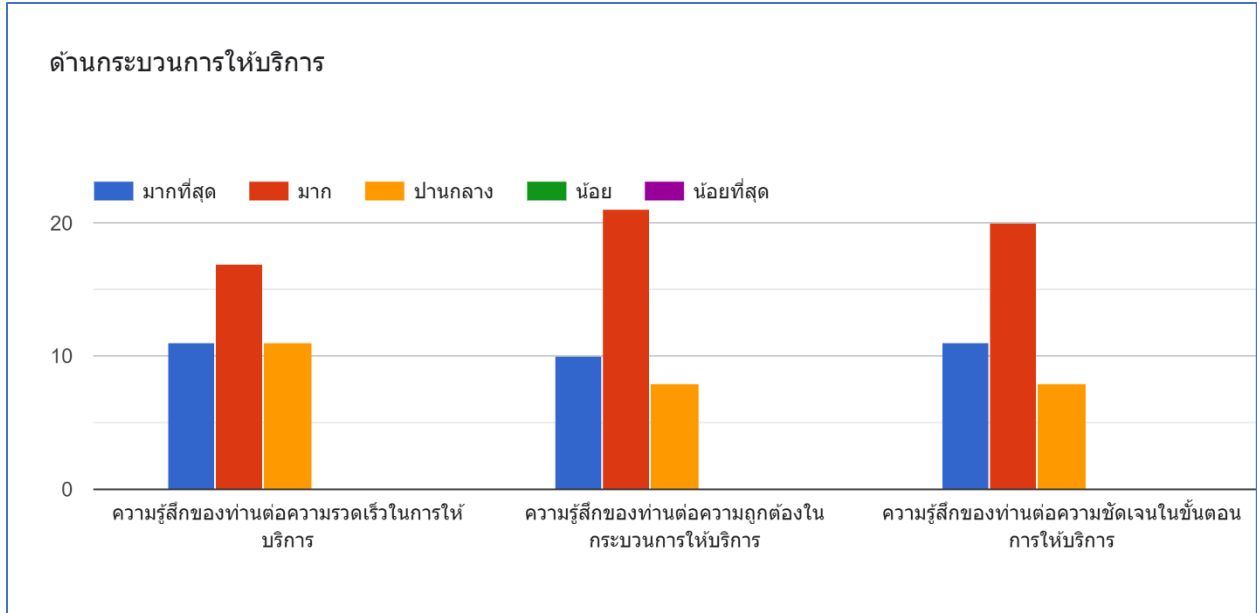
ซึ่งช่องทางที่ใช้ในการติดต่อประสานงานสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำมากที่สุด คือ Group Line ร้อยละ 35.9



รูปภาพ 7 ช่องทางการติดต่อประสานงาน

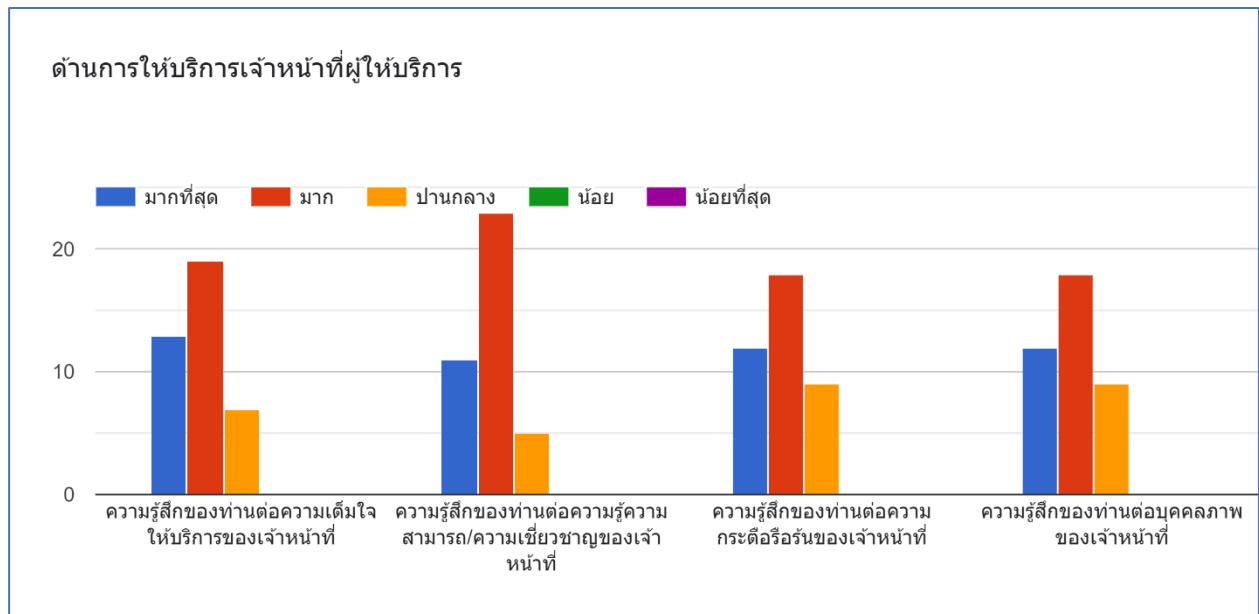
#### 4.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงาน จำแนกได้ดังนี้

1) ด้านกระบวนการให้บริการ พึงพอใจต่อด้านความถูกต้องในการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือความชัดเจนการให้บริการตามขั้นตอน และความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ



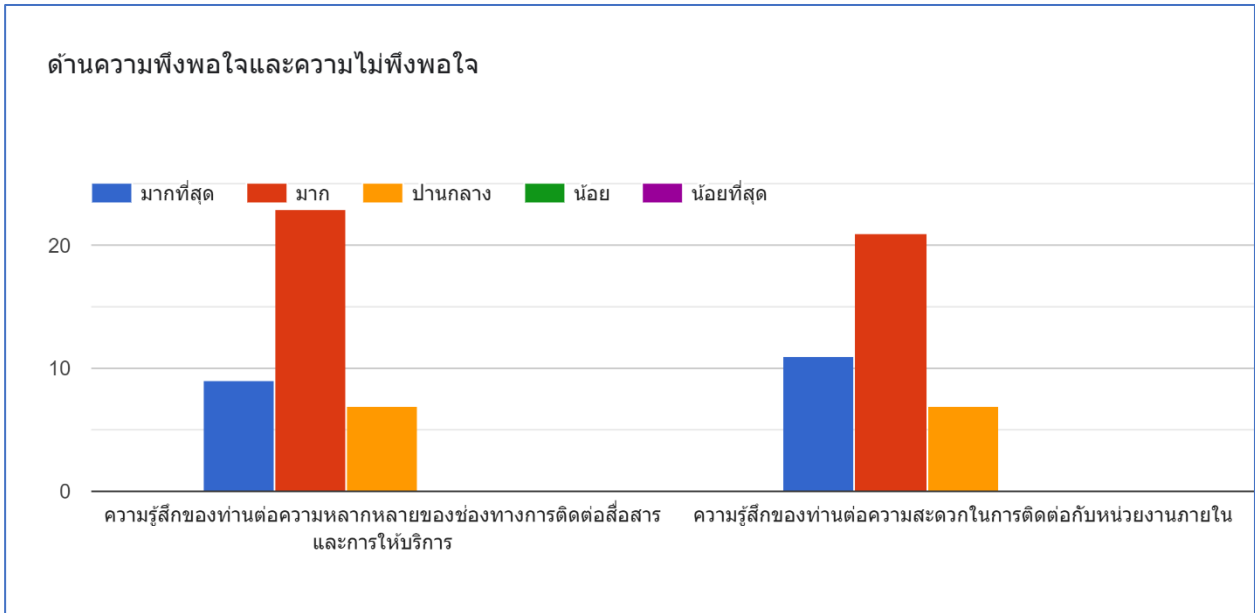
รูปภาพ 8 ด้านกระบวนการให้บริการ

2) ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากต่อความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ความเต็มใจให้บริการ ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ และต่อบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่



รูปภาพ 9 ความพึงพอใจด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่

4.7 ด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจภาพรวม พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่พึงพอใจมากต่อความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการและพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน



รูปภาพ 10 ความพึงพอใจภาพรวม

## 5. ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

- 5.1 การจัดการด้านน้ำอุปโภคบริโภคควรกำหนดให้ชัดเจนในระดับประเทศ มีกฎหมายควบคุมที่เคร่งครัด หน่วยงานที่ควบคุมต้องชัดเจน
- 5.2 ประสานงานขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่ได้รับข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และบริการทางข้อมูลดีมาก