

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**  
**รายงานผลคุณภาพน้ำแบบเป็นปัจจุบัน (Real Time)**  
**ในระบบตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาระยะไกล**

กองแผนคุณภาพน้ำ ฝ่ายคุณภาพน้ำ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายงานผลคุณภาพน้ำแบบเป็นปัจจุบัน (Real Time) ในระบบตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาระยะไกล เพื่อติดตามและปรับปรุงการให้บริการระบบงาน โดยส่งแบบสำรวจให้กลุ่มตัวอย่างพนักงานจากทุกสายงาน ทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างวันที่ 14 กรกฎาคม – 14 สิงหาคม 2552 จำนวน 265 ราย ได้รับแบบสำรวจกลับคืน จำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.08 นำมาวิเคราะห์สรุปผลดังนี้

**1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในสายงานบริการ ร้อยละ 37.17 จำนวน 71 ราย รองลงมาคือ สายงานผลิตและส่งน้ำ ร้อยละ 19.90 จำนวน 38 ราย และลำดับที่สามคือ สายงานผู้ว่าการ ร้อยละ 15.18 จำนวน 29 ราย
- แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการ ร้อยละ 47.12 จำนวน 90 ราย ไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 34.03 จำนวน 65 ราย และไม่ทราบว่ามีระบบ ร้อยละ 18.85 จำนวน 36 ราย
- ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นสายงานบริการ ร้อยละ 36.67 จำนวน 33 ราย รองลงมาคือ สายงานผลิตและส่งน้ำ ร้อยละ 27.78 จำนวน 25 ราย และลำดับที่สามคือ สายงานผู้ว่าการ ร้อยละ 10.00 จำนวน 9 ราย
- ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้เมื่อต้องการทราบข้อมูล ร้อยละ 35.56 จำนวน 32 ราย รองลงมาคือ ใช้ทุกเดือน ร้อยละ 34.44 จำนวน 31 ราย และลำดับที่สาม ใช้ทุกไตรมาส ร้อยละ 13.33 จำนวน 12 ราย

**2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**

การวิเคราะห์และแปรผล โดยรวมคะแนนคำตอบแต่ละข้อ ในแต่ละประเด็นความพึงพอใจ แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ กำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

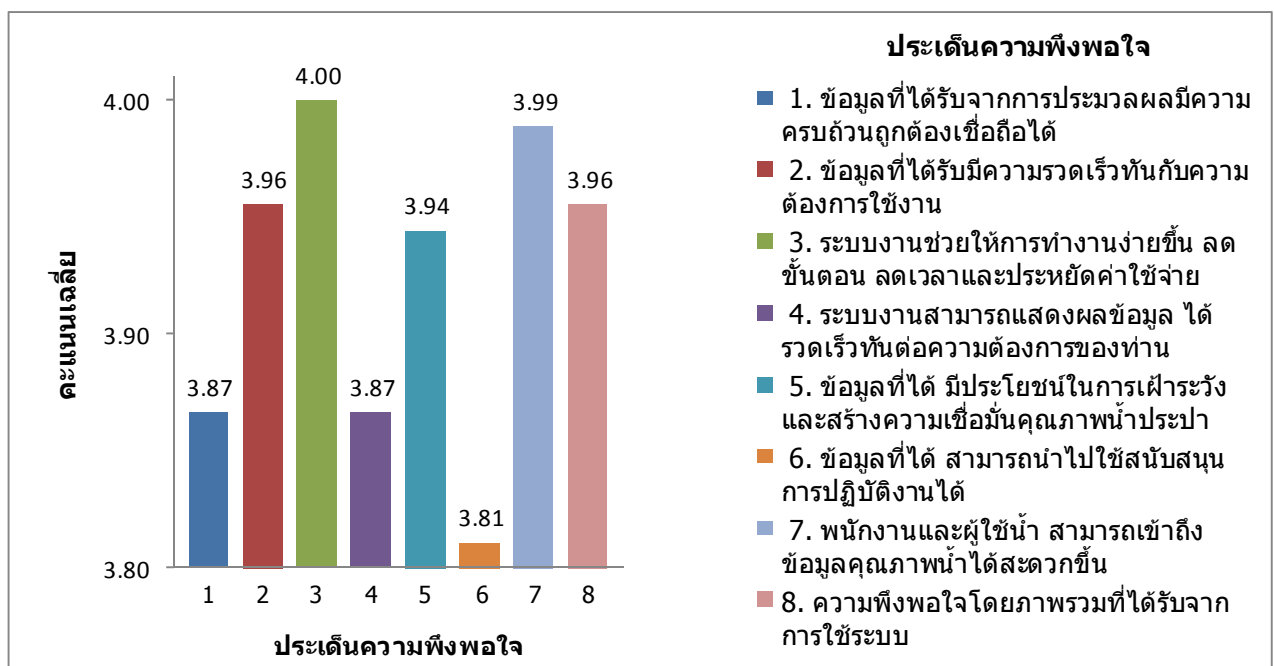
คะแนนคำตอบ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
5	4.21 – 5.00	มากที่สุด
4	3.41 – 4.20	มาก
3	2.61 – 3.40	ปานกลาง
2	1.81 – 2.60	น้อย
1	1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ผลการสำรวจ ดังรูปที่ 1

**ด้านคุณภาพข้อมูลและระบบงาน** (ประเด็นที่ 1 - 4) มีคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 3.87 – 4.00 อยู่ใน **ระดับความพึงพอใจมาก** ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจในระบบงานช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น ลดขั้นตอน ลดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่าย มากที่สุด 4.00 คะแนน รองลงมา คือ ข้อมูลที่ได้รับมีความรวดเร็วทันกับความต้องการใช้งาน 3.96 คะแนน

**ด้านการเข้าถึงข้อมูลและนำไปใช้** (ประเด็นที่ 5 - 8) มีคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 3.81 – 3.99 อยู่ใน **ระดับความพึงพอใจมาก** ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจที่สามารถเข้าถึงข้อมูลคุณภาพน้ำได้สะดวกขึ้น มากที่สุด 3.99 คะแนน รองลงมา คือ ภาพรวมที่ได้รับจากการใช้ระบบ 3.96 คะแนน

**สรุปคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการทั้งหมด 3.92 คะแนน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก**



รูปที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### 3. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

- ควรมีระบบแจ้งเตือนผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพน้ำ กรณีปริมาณคลอรีนอิสระคงเหลือ ต่ำกว่าเกณฑ์กำหนดขององค์การอนามัยโลก
- ควรบำรุงรักษา แก๊ส และปรับเครื่องวัดเป็นระยะ เพื่อให้เครื่องวัดคุณภาพน้ำมีความถูกต้อง สร้างความเชื่อมั่นในตัวเลข และพร้อมใช้งานทุกสถานี
- ควรเพิ่มจุดวัดมากขึ้น เช่น ตาม DMA

จากข้อเสนอแนะ กผน. ได้ติดตามเฝ้าระวังคุณภาพน้ำประปาในระบบจ่ายน้ำ โดยประสานหน่วยงานเกี่ยวข้อง ปรับปรุงปริมาณการจ่ายคลอรีนให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อประสิทธิภาพในการฆ่าเชื้อโรค และดำเนินงานด้านบำรุงรักษาระบบตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาระยะไกล เพื่อดูแลแก๊ส ตรวจสอบติดตามระบบและปรับเทียบเครื่องวัด ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งติดตามประเมินข้อมูลผลการวิเคราะห์ของเครื่องวัดในระบบอย่างต่อเนื่อง