

การเสริมสร้างประสิทธิภาพและลดข้อจำกัดในการใช้น้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนของ การประปานครหลวงในพื้นที่สำนักงานประปา สาขาแมนศรีและสาขามหาสวัสดิ์

อุมาพร วัชรชาติย์*

พิพัฒน์ ไทยอารี**

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การศึกษาคือ หารูปแบบการแจ้งประกาศน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนของการประปานครหลวง (กปน.) ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้น้ำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดข้อจำกัดที่เกิดจากการไม่ทราบการแจ้ง กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ใช้น้ำประเภทบ้านพักอาศัยทั่วไปในพื้นที่สำนักงานประปา สาขาแมนศรี (สสม.) ซึ่งวางท่อประปาสายหลักเต็มพื้นที่แล้ว จำนวน 216 ราย และสาขามหาสวัสดิ์ (สสมส.) ซึ่งอยู่ระหว่างการวางท่อประปาสายหลักเพิ่มเติม จำนวน 207 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เนื้อหาที่จำเป็นช่องทางการแจ้ง และระยะเวลาแจ้งล่วงหน้า วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ “ที” และค่าสถิติ “เอฟ”

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของ สสม. คิดเห็นว่า วันที่น้ำประปาจะไหลอ่อนหรือไม่ไหลเป็นเนื้อหาที่มีความจำเป็นสูงสุด ต้องการให้แจ้งทางเสียงตามสายมากที่สุด ระยะเวลาที่เหมาะสมในการแจ้งล่วงหน้ากรณีน้ำประปาไหลอ่อนคือ 1-2 วัน กรณีน้ำประปาไม่ไหล 3-4 วัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามของ สสมส. คิดเห็นว่า ช่องทางการติดต่อสอบถามเพิ่มเติมเป็นเนื้อหาที่จำเป็นสูงสุด ต้องการให้แจ้งทางโทรศัพท์ระบบแอนะล็อกมากที่สุด ระยะเวลาที่เหมาะสมในการแจ้งล่วงหน้าคือ 1-2 วัน ทั้ง 2 กรณี และหากเกิดเหตุกะทันหันทั้งสองสาขา ต้องการให้แจ้งล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 4 ชั่วโมง

คำสำคัญ: การใช้น้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อน

* มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

อีเมล: uma_young@hotmail.com

** มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Enhancing Efficiency and Reducing Restrictions on Informing Water Supply Interruption

Oumaporn Watcharathit*

Phiphat Thaiarry**

Abstract

This research aims to study water supply interruption announcement to enhance customer satisfaction and reduce customer complaints. The sample consists of resident customers in urban area of Mansri Branch Office. Its area completes all plumbing of the main water supply area totally 216 residents. Besides, suburb area of Mahasawad Branch Office are in the progress of installing plumbing pipes of the main line to further expand the service areas totally 207 residents. As a result, its area is often affected by water interruption. The reserach collects data by questionnaires and analyzes by Mean, Standard Deviation, Percentage, t-test, and f-test.

The results of the research show that Mansri Branch's customers need occurrence date, to be informed by village broadcasting, 3-4 days to be informed before water shortage and need to inform in 4 hours in Accidental case. Mahasawad Branch's customers need contact number, to be informed by analog TV, few days to be informed before water shortage and need to inform in four hours in Accidental case.

Keyword: Informing water supply interruption

* Dhurakij Pundit University.

E-mail: uma_young@hotmail.com

** Dhurakij Pundit University.

บทนำ

ภารกิจหลักของการประปานครหลวง (กปน.) คือการผลิตและจ่ายน้ำประปาให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนในกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ แต่ในบางครั้งมีเหตุจำเป็นที่ต้องลดกำลังหรือหยุดการจ่ายน้ำประปาในระยะเวลาหนึ่ง ส่งผลให้เกิดน้ำประปาไหลอ่อนถึงไม่ไหล ซึ่งหากผู้ใช้บริการในพื้นที่ผลกระทบไม่ได้รับทราบการประกาศแจ้งอาจเกิดความเดือดร้อนจากการไม่มีน้ำประปาใช้ได้ และจะส่งผลต่อความเชื่อมั่น ความไว้วางใจในการให้บริการของ กปน. ที่ให้บริการสาธารณูปโภคพื้นฐานที่สำคัญของประเทศ และอาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นของรัฐบาลและภาพลักษณ์ของประเทศ ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2551-2557 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนการจะหยุดจ่ายน้ำระดับปานกลางมาโดยตลอด รวมถึงสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุงคือ การไม่ได้รับการแจ้งน้ำประปาไม่ไหล ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาหารูปแบบของการจ่ายน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแจ้งคือ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้น้ำทั้งเนื้อหาที่จำเป็น ระยะเวลาในการแจ้งล่วงหน้า และช่องทางสื่อสารที่เต็มใจเปิดรับ เพื่อจะนำมาเป็นกลยุทธ์เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้ น้ำ และลดข้อจำกัดที่เกิดจากผู้ใช้น้ำไม่ได้รับการแจ้งประกาศ

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริการภาครัฐหรือการบริการสาธารณะ (Public Service)

วรศักดิ์ อุวรรณโณ (B.E.2538: 304) กล่าวว่า บริการสาธารณะคือ กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของมหาชน ซึ่งในความเห็นของ ประยูร กาญจนดุล (B.E.2538: 108) นั้น บริการสาธารณะไม่จำเป็นต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองดำเนินการเอง สามารถหมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (B.E.2552: 33) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ โดยองค์กรของรัฐที่เป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ (Boramanand, B.E.2552: 148-174) แบ่งเป็น

1. ราชการเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ
2. รัฐวิสาหกิจเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ โดยแบ่งประเภทตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเป็น ประเภทที่หารายได้ให้รัฐ ได้แก่ โรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง และสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ประเภทที่เป็นสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การประปานครหลวง การประปาส่วนภูมิภาค เป็นต้น ประเภทที่สร้างขึ้นเพื่อดำเนินการตามนโยบายพิเศษของรัฐ เช่น ธนาคารออมสิน องค์การตลาด เป็นต้น และประเภทที่สร้างขึ้นหรือได้มาด้วยเหตุผลอื่น เช่น บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด บริษัท ปตท.สผ. (ประเทศไทย) จำกัด เป็นต้น
3. หน่วยงานของรัฐที่มีใช้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ เช่น ครุสภา สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เป็นต้น

ในการจัดทำบริการสาธารณะมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการคือ (Boramanand, B.E.2552: 143-144) ต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง ต้องให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกันตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 และต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลา สอดคล้องกับความคิดเห็นของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) (cited in Punyaratabandhu, B.E.2554) ที่เห็นว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่า เป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรก

ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอพร้อม ๆ กันไปกับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลโดยใช้มาตรฐานบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมีผลเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การบริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมเพียงพอ (the right quantity at the right geographical location) ซึ่งมีผลเห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ

องค์การสาธารณะ หมายถึง หน่วยงานของรัฐทุกประเภทที่ทำหน้าที่บริหารราชการแผ่นดิน หรือหมายถึงหน่วยงานต่าง ๆ ในระบอบราชการ (Bowornwattana, B.E.2543: 17) ซึ่งองค์การสาธารณะมีลักษณะเหมือนมนุษย์คือสามารถมีบุคลิกได้ เรียกบุคลิกขององค์การว่า วัฒนธรรมองค์การ (organization culture) หมายถึง ระบบความเข้าใจร่วมกัน (shared meaning) ระหว่างสมาชิกองค์การว่าความประพฤติปฏิบัติอย่างไร และองค์การที่ตนทำงานอยู่และปรากฏออกมาในรูปของแบบความเชื่อ (beliefs) สัญลักษณ์ (symbols) พิธีการ (rituals) นิทาน (myths) การเล่าเรื่องและแนวทางปฏิบัติ (Bowornwattana, B.E.2543: 130)

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการสำรวจความต้องการของผู้ใช้น้ำเกี่ยวกับรูปแบบการจ่ายน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนของการประปานครหลวงที่เป็นองค์การสาธารณะ นำมาเป็นแนวทางปฏิบัติขององค์การ เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์การที่ใส่ใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร (Media Exposure)

การเลือกสรรข่าวสารของบุคคลเป็นสิ่งที่อธิบายถึงพฤติกรรมการสื่อสารของแต่ละบุคคลว่าความแตกต่างกันทางสภาพส่วนบุคคลหรือสภาพจิตวิทยามีผลต่อการเปิดรับข่าวสาร โดยมีกระบวนการเลือกสรร (selective process) ที่แตกต่างกัน

โจเซฟ ที แคลปเปอร์ (cited in Oranchotisatanon, B.E.2548) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย การกลั่นกรอง 4 ขั้น ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสาร บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งข่าวสารที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เช่น การเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่งตามความสนใจและความต้องการของตน อีกทั้งทักษะและความชำนาญในการรับรู้ข่าวสารนั้นก็ต่างกัน บางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่าน ก็จะชอบฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์มากกว่าอ่านหนังสือ เป็นต้น

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ ความเข้าใจ หรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจ ที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องทางด้านความเข้าใจ (cognitive dissonance)

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้ว ก็อาจจะรับรู้ข่าวสารทั้งหมดตามเจตนาของข่าวสารเสมอไป เพราะคนเรามักเลือกรับรู้และตีความหมายสารแตกต่างกันไปตามความสนใจ ทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมหรือไม่นำไปถ่ายทอดในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งกับความคิดของตนเอง

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลนั้น ทอดด์ ฮันท์ และ เบิร์นท ดี รูเบน (cited in Sataweithin, B.E.2541: 122-124) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลไว้ ดังนี้

1. ความต้องการ (Need) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในกระบวนการเลือกของมนุษย์คือ ความต้องการ ความต้องการทุกอย่างของมนุษย์ทั้งความต้องการทางกายและใจ ทั้งความต้องการระดับสูงและความต้องการระดับต่ำ ย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกตอบสนองความต้องการของตนเอง เพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการ เพื่อแสดงรสนิยม เพื่อการยอมรับในสังคม เพื่อความพอใจ เป็นต้น

2. ทัศนคติและค่านิยม (Attitude and Values) ทัศนคติ คือความชอบและมีใจโน้มเอียง (preference and predisposition) ต่อเรื่องต่าง ๆ ส่วนค่านิยม คือหลักพื้นฐานที่แต่ละบุคคลยึดถือ เป็นความรู้สึกที่ว่าจะทำหรือไม่ควรทำอะไรในการมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและคน ซึ่งทัศนคติและค่านิยมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมายและการเลือกจดจำ

3. เป้าหมาย (Goal) มนุษย์ทุกคนมีเป้าหมาย มนุษย์ทุกคนกำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตทั้งในเรื่องอาชีพ การเข้าสมาคม การพักผ่อน เป้าหมายของกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลกำหนดขึ้นนี้ จะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำเพื่อสนองเป้าหมายของตน

4. ความสามารถ (Capability) ความสามารถของบุคคลเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งรวมทั้งความสามารถด้านภาษามีอิทธิพลต่อบุคคลในการที่จะเลือกรับข่าวสาร เลือกตีความหมาย และเลือกเก็บเนื้อหาข่าวของข่าวนั้นไว้

5. การใช้ประโยชน์ (Utility) กล่าวโดยทั่วไปแล้ว บุคคลจะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการที่จะเข้าใจและจดจำข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

6. สไตล์ในการสื่อสาร (Communication Style) การเป็นผู้รับสารนั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสไตล์ในการสื่อสารของแต่ละบุคคลคือ ความชอบหรือไม่ชอบสื่อบางประเภท ดังนั้น บางคนจึงชอบฟังวิทยุ บางคนชอบดูโทรทัศน์ บางคนชอบอ่านหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

7. สภาวะ (Context) สภาวะ ในที่นี้หมายถึง สถานที่ บุคคล และเวลาที่อยู่ในสถานการณ์ การสื่อสารสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเลือกของผู้รับสาร การมีคนอื่นอยู่ด้วย มีอิทธิพลตรงต่อการเลือกใช้สื่อและข่าวสาร การเลือกตีความหมายและเลือกจดจำข่าวสาร การที่ต้องถูกมองว่าเป็นอย่างไร การที่คิดว่าคนอื่นมองอย่างไร เชื่อว่าคนอื่นคาดหวังอะไร และการที่คิดว่าคนอื่นคิดว่าอยู่ในสถานการณ์อะไร ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเลือกของบุคคล

8. ประสบการณ์และนิสัย (Experience and Habit) ในฐานะของผู้รับสาร ผู้รับสารแต่ละคนพัฒนานิสัยการรับสารอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการรับข่าวสาร พัฒนาความชอบสื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง รายการประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนั้น จึงเลือกใช้สื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง สนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง และเลือกจดจำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

นอกจากนี้ วิลเบอร์ ชเรมม (cited in Kanchanatawee, B.E.2542) ได้กล่าวถึงหลักการทั่วไปของการเลือกความสำคัญของข่าวสารว่าขึ้นอยู่กับการใช้ความพยายามน้อยที่สุด (least effect) และผลที่จะได้ (promise of reward) ซึ่งอยู่ในรูปของสูตรการเลือกรับข่าวสาร ดังนี้

$$\text{การเลือกรับข่าวสาร} = \frac{\text{สิ่งตอบแทนที่คาดหวัง}}{\text{ความพยายามที่ต้องใช้}}$$

จากสูตรนี้จะเห็นได้ว่า คนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารที่ใช้ความพยายามน้อย เช่น ข่าวสารต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้ตัว สามารถเลือกรับได้ง่ายและมีสารประโยชน์ต่อตนเอง ในการเลือกนั้นอาจมีสาเหตุอื่น ๆ อีก เช่น ประสบการณ์ต่างกัน ความสามารถในการประเมินสาร ประโยชน์ของข่าวสาร ตลอดจนสภาวะทางสังคมและจิตใจของแต่ละคนด้วย

อย่างไรก็ตาม แม้ว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน มีวัตถุประสงค์ในการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน และมีความต้องการในการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันนั้น แต่โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารอยู่ 3 ลักษณะ (Pongpaitoon, B.E.2544: 13-14) คือ

1. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน โดยผู้รับสารมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่า การบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะช่วยตอบสนองความต้องการของเขาได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือเปลี่ยนลักษณะนิสัยเปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่างได้

2. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล โดยสื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลผู้ที่นำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อระหว่างบุคคล (interpersonal communication) ที่จะมีปฏิกริยาโต้ตอบระหว่างกัน

3. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ โดยสื่อเฉพาะกิจ หมายถึง สื่อที่ถูกผลิตขึ้นมา โดยมีเนื้อหาสาระที่เฉพาะเจาะจงและมีจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม (Sataweithin, B.E.2532: 99 cited in Juthawichit, B.E.2542: 160) ตัวอย่างของสื่อเฉพาะกิจ เช่น จุลสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ ใบปลิว คู่มือ นิทรรศการ เป็นต้น ดังนั้น การเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจนี้ ผู้รับสารจะได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจง

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนี้ เห็นได้ว่า บุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารเฉพาะเรื่องที่ตนให้ความสนใจเท่านั้น เนื่องจากข่าวสารในปัจจุบันมีมากเกินไปที่ผู้รับสารจะรับไว้ทั้งหมดได้ จึงทำให้เกิดกระบวนการเลือกรับข่าวสารขึ้น ผ่านช่องทางสื่อมวลชน สื่อบุคคล หรือสื่อเฉพาะกิจ อย่างไรก็ตาม บุคคลแต่ละคนก็จะมีเกณฑ์ในการเลือกรับข่าวสารที่แตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล สภาพแวดล้อม และวัตถุประสงค์หรือความต้องการที่จะเปิดรับข่าวสาร

ทำให้สามารถนำแนวคิดนี้มาประกอบการศึกษาในครั้งนี้อีกด้วยว่าสื่อใดที่ตัวอย่างการศึกษาต้องการเปิดรับมากที่สุด นำมาเป็นแนวทางในการเลือกช่องทางการสื่อสารระหว่างการประปานครหลวงและผู้ใช้

รูปแบบการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication Patterns)

เว็บไซต์ สารคดี.คอม ได้เผยแพร่บทความเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพว่า โดยทั่วไปจะเกิดจากการสื่อสารต่อไปนี้

1. การสื่อสารโดยตรงแบบเผชิญหน้า เป็นการสื่อสารที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างเผชิญหน้ากันในการสนทนา เช่น บริกรต้องเข้ามารับ order จากลูกค้า แพทย์ต้องเข้าตรวจรักษา สอบถามอาการกับคนไข้ เป็นต้น รูปแบบการสื่อสารที่สร้างความสนใจให้แก่ผู้รับสารอย่างตรงไปตรงมา การสื่อสารด้วยวิธีนี้จึงเป็นรูปแบบที่ดีและมีข้อผิดพลาดทางการสื่อสารน้อยมาก
2. การสื่อสารสองทาง เป็นการสื่อสารที่มีการโต้ตอบกันไปมาของผู้ส่งสารและรับสาร การสื่อสารรูปแบบนี้จะไม่สร้างความสับสนแก่คู่สนทนา อีกทั้งก่อให้เกิดความน่าสนใจใคร่รู้และเกิดสมาธิในการรับสารได้ง่าย
3. การสื่อสารโดยช่องทางและสื่อที่หลากหลาย เป็นการเลือกใช้สื่อที่ปัจจุบันมีอยู่มากมายให้เกิดประโยชน์ในการสื่อสารโดยพิจารณาจากความเหมาะสมของเนื้อหา สภาพแวดล้อม ผู้รับและผู้ส่งสาร รวมไปถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการรับและส่งสาร เพื่อให้การส่งสารรูปแบบที่เลือกมานั้นเป็นการสื่อสารที่ได้ผลมากที่สุด
4. ผู้รับสามารถรับสารได้ปริมาณมากพอ แต่ละบุคคลจะสามารถรับสารในแต่ละชนิดได้แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความชอบ ความถนัด ภูมิหลังและปัจจัยอื่น ๆ การเลือกใช้สารที่สามารถส่งถึงผู้รับได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือส่งสารได้ในปริมาณมากพอกับความต้องการของผู้รับสารก็นับเป็นรูปแบบที่เหมาะสมของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
5. ผู้รับมีความมั่นใจอย่างยิ่งตรงสูง ความมั่นใจอย่างยิ่งตรงในการรับสารนั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ ทั้งประสิทธิภาพการรับสาร ประสิทธิภาพในข้อมูลข่าวสารที่ถูกส่งมา อีกทั้งการมีสติและสมาธิในการรับสื่อที่ส่งมาจะมีผลอย่างสูงต่อความมั่นใจอย่างยิ่งตรงของข้อมูล
6. การหลีกเลี่ยงอุปสรรคในการสื่อสาร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องหลีกเลี่ยงอุปสรรคในการสื่อสารที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด ทั้งนี้ เพราะอุปสรรคการสื่อสารจะเป็นตัวสะท้อนให้เห็นว่าข้อมูลที่ถูกส่งมามีความถูกต้องหรือคลาดเคลื่อนเพียงใด หากสามารถลบอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้ การสื่อสารย่อมประสบความสำเร็จ

การศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2551-2557

การประปานครหลวงจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี โดยผลการสำรวจผู้ใช้น้ำประเภทที่พักอาศัยทั่วไปในปีงบประมาณ 2551-2557 นั้น ในหัวข้อการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนจะหยุดจ่ายน้ำได้คะแนนความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งคณะที่ปรึกษามีความเห็นว่าเป็นเรื่องที่ควรทำการปรับปรุงแก้ไข

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงนำมากำหนดเป็นกรอบสำหรับการศึกษา ดังนี้

องค์การสาธารณะ ในที่นี้หมายถึง การประปานครหลวง ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะประเภทสาธารณูปโภค คือน้ำประปา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ มุ่งพิจารณาการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ตามหลักการการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) พัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการจ่ายน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนให้มีประสิทธิภาพ

การสื่อสาร หมายถึง การที่ผู้ส่งสารคือการประปานครหลวง ได้ทำการส่งสารหรือการจ่ายน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนไปยังผู้รับสารหรือผู้ใช้บริการผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ ตามลักษณะการเปิดรับข่าวสารของผู้รับสารหรือผู้ใช้บริการ ที่ทำการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน และการสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือพิมพ์รายวัน หนังสือพิมพ์รายสัปดาห์ และนิตยสาร สื่อโทรทัศน์ ได้แก่ โทรทัศน์ช่อง Original และโทรทัศน์ช่อง Digital สื่อวิทยุ รวมถึงสื่ออินเทอร์เน็ต และสื่อออนไลน์ที่กำลังได้รับความนิยมมากขึ้น ในปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล ประกอบไปด้วย ผู้นำท้องถิ่นหรือชุมชนที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน การเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ ประกอบด้วย ใบปลิว รถประกาศเคลื่อนที่ SMS Application บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสื่อออนไลน์ของการประปานครหลวง รวมถึงป้ายประกาศของชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์แจ้งให้ทราบและให้ข้อแนะนำเมื่อจะเกิดเหตุจ่ายน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อน เพื่อเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานของผู้รับสารที่สัมพันธ์กับลักษณะทางประชากร รวมถึงรูปแบบความต้องการของผู้รับสาร

รูปแบบการจ่ายน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนที่ผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้น้ำในแต่ละพื้นที่ต้องการ จะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือกรูปแบบที่ผู้ใช้บริการเข้าใจ ใช้ช่องทางหรือสื่อที่ผู้ใช้บริการสนใจและยินดีเปิดรับ ทำให้การจ่ายน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนมีประสิทธิภาพ และลดข้อจำกัดในการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือไม่เข้าใจในเนื้อหาของสารที่ส่งออกไป ซึ่งถือเป็นอุปสรรคของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และจะส่งผลให้สามารถลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการได้

จากกรอบแนวคิดข้างต้นนำมาศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือพื้นที่สำนักงานประปาสาขา ได้แก่ สำนักงานประปาสาขาแมนศรี ซึ่งวางท่อประปาสายหลักเพื่อให้บริการน้ำประปาเต็มพื้นที่แล้ว กับสำนักงานประปาสายมหาสวัสดิ์ซึ่งอยู่ระหว่างการวางท่อประปาสายหลักเพิ่มเติมเพื่อขยายพื้นที่ให้บริการที่มีการปิดน้ำเพื่อทำการก่อสร้างวางท่อเป็นระยะ

ตัวแปรตาม คือรูปแบบของประกาศจ่ายน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- เนื้อหาที่มีความจำเป็น
- ช่องทางที่ต้องการแจ้ง แบ่งเป็น 3 ระดับคือ น้อย ปานกลาง มาก
- ระยะเวลาในการแจ้งล่วงหน้าที่เหมาะสมทั้งกรณีมีแผนการดำเนินการล่วงหน้าและกรณีเกิดเหตุกะทันหัน

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษารูปแบบการจ่ายน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนของ กปน. ที่ผู้ใช้น้ำต้องการ ประกอบด้วย เนื้อหา ระยะเวลาในการแจ้งล่วงหน้า และช่องทางในการสื่อสาร
2. เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการจ่ายน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนของ กปน. ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้น้ำ จำแนกตามพื้นที่ที่เป็นตัวอย่างการสำรวจ

3. เพื่อสร้างรูปแบบที่เหมาะสมในการออกประกาศจ่ายน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนของ กปน. ให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้น้ำ และลดข้อจำกัดอันเกิดจากผู้ใช้น้ำไม่ได้รับการแจ้ง

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ใช้น้ำประเภทบ้านพักอาศัยทั่วไปในพื้นที่บริการของสำนักงานประปาสาขาแม่น้ำศรี จำนวน 30,856 ราย และสาขามหาสวัสดิ์ จำนวน 116,496 ราย รวมเป็น 147,352 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2558) กำหนดจำนวนตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น กรณีทราบจำนวนประชากร ใช้สูตรการคำนวณของยามาเน่ (Taro Yamane) (cited in Kitpreedakul, B.E.2540: 71) โดยแบ่งเป็นโควต้าคือ สำนักงานประปาสาขาแม่น้ำศรี จำนวน 220 ราย และสาขามหาสวัสดิ์ จำนวน 220 ราย รวม 440 ราย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย 4 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการเคยได้รับทราบการแจ้งประกาศน้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหล ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาที่จำเป็นในประกาศจ่ายน้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหล ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการช่องทางในการแจ้งประกาศน้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหล และส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการระยะเวลาในการแจ้งประกาศน้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหลล่วงหน้า

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้น้ำที่มาชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงานประปาสาขาแม่น้ำศรี และสาขามหาสวัสดิ์ ในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2558

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS: Statistical Package for Social Science ระดับความสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การเคยได้รับแจ้งประกาศน้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหล การมีปั้มน้ำ อุปกรณ์สำรองน้ำ และเนื้อหาที่จำเป็นในประกาศน้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหล คำนวณหาความถี่และร้อยละ (percentage)
2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการช่องทางการแจ้งประกาศน้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหลและระยะเวลาในการแจ้งล่วงหน้า คำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
3. ค่าสถิติ “ที” (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยในกลุ่ม 2 กลุ่ม คือการเปรียบเทียบเพศและพื้นที่ที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน ได้แก่ สำนักงานประปาสาขาแม่น้ำศรีกับสำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์
4. ค่าสถิติ “เอฟ” (F-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยในกลุ่ม 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance: ANOVA) คือการเปรียบเทียบอาชีพและการศึกษาที่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่อยู่ในพื้นที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ 216 คน สาขามหาสวัสดิ์ 207 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.4 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 46.3 และไม่ประสงค์แจ้งเพศ ร้อยละ 3.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.39 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 48.7 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.0 และส่วนใหญ่ไม่มีเครื่องป้อนน้ำ คิดเป็นร้อยละ 58.4

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่พกไม่มีอุปกรณ์สำรองน้ำ คิดเป็นร้อยละ 59.8 เมื่อจำแนกตามพื้นที่พบว่า ผู้อยู่ในพื้นที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ ที่พกไม่มีอุปกรณ์สำรองน้ำ คิดเป็นร้อยละ 62.32 และผู้อยู่ในพื้นที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ที่พกไม่มีอุปกรณ์สำรองน้ำ คิดเป็นร้อยละ 57.40

ข้อมูลเกี่ยวกับการเคยได้รับแจ้งประกาศน้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหลของ กปน.

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยได้รับแจ้งฯ มีจำนวน 218 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.5 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยได้รับแจ้งฯ มีจำนวน 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยได้รับแจ้งฯ ทางรถประกาศเคลื่อนที่ มีจำนวน 82 ราย รองลงมาเป็นผู้ที่เคยได้รับแจ้งฯ ทางโทรศัพท์และหนังสือพิมพ์ มีจำนวน 79 ราย และ 54 ราย ตามลำดับ ช่องทางอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับแจ้งฯ ประกอบไปด้วย เสียงตามสาย จำนวน 6 ราย บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 4 ราย และจากผู้นำชุมชน/หมู่บ้าน จำนวน 3 ราย

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อเนื้อหาในประกาศน้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหลของ กปน.

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เนื้อหาที่มีความจำเป็นสูงสุดในกรณีน้ำประปาไหลอ่อนคือ วันที่น้ำประปาไหลอ่อน คิดเป็นร้อยละ 90.5 รองลงมาคือ ช่องทางการติดต่อเมื่อมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามเพิ่มเติม ร้อยละ 88.4 และหน่วยงานของ กปน. ที่รับผิดชอบ ร้อยละ 85.8 เนื้อหาที่มีความจำเป็นสูงสุดในกรณีน้ำประปาไม่ไหลคือ วันที่น้ำประปาไม่ไหล คิดเป็นร้อยละ 97.4 รองลงมาคือ ช่องทางการติดต่อเมื่อมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามเพิ่มเติม ร้อยละ 91.7 และหน่วยงานของ กปน. ที่รับผิดชอบ ร้อยละ 90.1 สำหรับเนื้อหาอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องมีในประกาศมากที่สุดคือ ระยะเวลาในการซ่อม มีจำนวน 4 คน

เมื่อจำแนกตามพื้นที่สำนักงานประชาสัมพันธ์แล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของสำนักงานประชาสัมพันธ์มีความคิดเห็นว่า เนื้อหาที่มีความจำเป็นสูงสุดในกรณีน้ำประปาไหลอ่อนคือ วันที่น้ำประปาไหลอ่อน คิดเป็นร้อยละ 93.1 รองลงมาคือ ช่องทางการติดต่อเมื่อมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามเพิ่มเติม ร้อยละ 88.4 เนื้อหาที่มีความจำเป็นสูงสุดในกรณีน้ำประปาไม่ไหลคือ วันที่น้ำประปาไม่ไหล คิดเป็นร้อยละ 99.5 รองลงมาคือ ช่องทางการติดต่อเมื่อมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 94.4 ผู้ตอบแบบสอบถามของสาขามหาสวัสดิ์มีความคิดเห็นว่า เนื้อหาที่มีความจำเป็นสูงสุดในกรณีน้ำประปาไหลอ่อนคือ ช่องทางการติดต่อเมื่อมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 88.4 รองลงมาคือ วันที่น้ำประปาไหลอ่อน หน่วยงานของ กปน. ที่รับผิดชอบและข้อควรปฏิบัติ เช่น การสำรองน้ำไว้ล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 87.9 เนื้อหาที่มีความจำเป็นสูงสุดในกรณีน้ำประปาไม่ไหลคือ วันที่น้ำประปาไม่ไหล คิดเป็นร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ สาเหตุที่ทำให้ น้ำประปาไม่ไหล คิดเป็นร้อยละ 90.8

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความต้องการช่องทางแจ้งประกาศน้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหลของ กปน.

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้แจ้งประกาศน้ำประปาไหลอ่อนในช่องทางหนังสือพิมพ์รายวัน โทรศัพท์ระบบแอนะล็อก (ช่อง Original) โทรศัพท์ระบบดิจิทัล (ช่อง Digital) วิทยุคลื่น FM วิทยุคลื่น AM www.mwa.co.th เว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์ เว็บไซต์สถานีโทรทัศน์ Facebook: MWA.CO.TH Twitter: mwa1125 MWA Call Center โทร.1125 SMS Application บนโทรศัพท์มือถือ ใบปลิว รถประกาศเคลื่อนที่ เสียงตามสายของชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ของชุมชน และผู้นำหรือตัวแทนชุมชน เช่น ประธานชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน พระ เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง และต้องการให้แจ้งทางช่องทางนิตยสารอยู่ในระดับน้อย

ในกรณีน้ำประปาไม่ไหล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้แจ้งประกาศน้ำประปาไม่ไหลทางช่องทางโทรศัพท์ระบบแอนะล็อก โทรศัพท์ระบบดิจิทัล และเสียงตามสายของชุมชน อยู่ในระดับมาก ต้องการให้แจ้งทางช่องทางหนังสือพิมพ์รายวัน วิทยุคลื่น FM วิทยุคลื่น AM www.mwa.co.th เว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์ เว็บไซต์สถานีโทรทัศน์ Facebook: MWA.CO.TH Twitter: mwa1125 MWA Call Center โทร.1125 SMS Application บนโทรศัพท์มือถือ ใบปลิว รถประกาศเคลื่อนที่ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของชุมชน และผู้นำหรือตัวแทนชุมชน ในระดับปานกลาง และต้องการให้แจ้งทางช่องทางนิตยสาร ในระดับน้อย

สำหรับช่องทางอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้แจ้งประกาศมากที่สุดคือ บอกปากต่อปาก/บอกต่อ ๆ กัน มีจำนวน 5 คน รองลงมาคือ ตำรวจ กู้ยืมฉุกเฉิน วินมอเตอร์ไซด์ มีจำนวนช่องทางละ 2 คน และเพื่อนบ้าน จอภาพเคลื่อนที่ตามสี่แยก ป้ายประกาศตามร้านค้า มีจำนวนช่องทางละ 1 คน

เมื่อจำแนกตามพื้นที่สำนักงานประปาสาขาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของสำนักงานประปาสาขามันศรีต้องการให้แจ้งประกาศทางเสียงตามสายของชุมชนมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้แจ้งทางโทรศัพท์ระบบแอนะล็อก และโทรศัพท์ระบบดิจิทัล ผู้ตอบแบบสอบถามของสำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์ต้องการให้แจ้งประกาศทางโทรศัพท์ระบบแอนะล็อก มากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้แจ้งทางโทรศัพท์ระบบดิจิทัล และผู้นำหรือตัวแทนชุมชน

ในกรณีเกิดน้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหลกะทันหัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้แจ้งทางโทรศัพท์มากที่สุด มีจำนวน 69 ราย รองลงมาคือ เสียงตามสาย มีจำนวน 36 ราย SMS มีจำนวน 25 ราย และวิทยุ มีจำนวน 20 ราย

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระยะเวลาแจ้งล่วงหน้าเมื่อเกิดน้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหลของ กปน.

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มีการแจ้งล่วงหน้าก่อนเกิดน้ำประปาไหลอ่อนเป็นเวลา 1-2 วัน มีจำนวน 213 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาคือ 3-4 วัน มีจำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.3 ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มีการแจ้งล่วงหน้าก่อนเกิดเหตุน้ำประปาไม่ไหลคือ 1-2 วัน มีจำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมาคือ 3-4 วัน มีจำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.3

เมื่อจำแนกตามการมีหรือไม่มีอุปกรณ์สำรองน้ำในที่พักอาศัยแล้วพบว่า ผู้ที่ไม่มีอุปกรณ์สำรองน้ำส่วนใหญ่ต้องการให้แจ้งล่วงหน้า 1-2 วัน ทั้งกรณีน้ำประปาไหลอ่อนและน้ำประปาไม่ไหล คิดเป็นร้อยละ 56.92 และ 43.87 ตามลำดับ สำหรับผู้มีอุปกรณ์สำรองน้ำในกรณีน้ำประปาไหลอ่อน ส่วนใหญ่ต้องการให้แจ้งล่วงหน้า 1-2 วัน คิดเป็นร้อยละ 40.59 แต่หากเกิดเหตุน้ำประปาไม่ไหล ส่วนใหญ่ต้องการให้แจ้งล่วงหน้า 3-4 วัน คิดเป็นร้อยละ 41.76

เมื่อจำแนกตามพื้นที่สำนักงานประปาสาขาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของสำนักงานประปาสาขาแม่น้ำศรีต้องการให้มีการแจ้งล่วงหน้าก่อนเกิดน้ำประปาไหลอ่อนเป็นเวลา 1-2 วัน มีจำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาคือ 3-4 วัน มีจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.7 ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของสำนักงานประปาสาขาแม่น้ำศรีส่วนใหญ่ต้องการให้มีการแจ้งล่วงหน้าก่อนเกิดเหตุ น้ำประปาไม่ไหลคือ 3-4 วัน มีจำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือ 1-2 วัน มีจำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของสำนักงานประปาสายมหาสวัสดิ์ต้องการให้มีการแจ้งล่วงหน้าก่อนเกิดน้ำประปาไหลอ่อนเป็นเวลา 1-2 วัน มีจำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาคือ 3-4 วัน มีจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของสำนักงานประปาสายมหาสวัสดิ์ต้องการให้มีการแจ้งล่วงหน้าก่อนเกิดเหตุ น้ำประปาไม่ไหลคือ 1-2 วัน มีจำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ 3-4 วัน มีจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.5

เมื่อเกิดเหตุ น้ำประปาไหลอ่อนกะทันหัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มีการแจ้งล่วงหน้า ไม่เกิน 4 ชั่วโมง มีจำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ 2 ชั่วโมง มีจำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.6 ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้แจ้งล่วงหน้ากรณีเกิดเหตุ น้ำประปาไม่ไหลคือ ไม่เกิน 4 ชั่วโมง มีจำนวน 204 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาคือ 30 นาที - 1 ชั่วโมง มีจำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.7

เมื่อจำแนกตามพื้นที่สำนักงานประปาสาขาพบว่า เมื่อเกิดเหตุ น้ำประปาไหลอ่อนกะทันหันผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของสำนักงานประปาสาขาแม่น้ำศรีต้องการให้มีการแจ้งล่วงหน้าไม่เกิน 4 ชั่วโมง มีจำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมาคือ 30 นาที - 1 ชั่วโมง มีจำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.3 ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของสำนักงานประปาสาขาแม่น้ำศรีต้องการให้มีการแจ้งล่วงหน้ากรณีเกิดเหตุ น้ำประปาไม่ไหลคือ ไม่เกิน 4 ชั่วโมง มีจำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาคือ 30 นาที - 1 ชั่วโมง มีจำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.1 เมื่อเกิดเหตุ น้ำประปาไหลอ่อนกะทันหันผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของสำนักงานประปาสายมหาสวัสดิ์ต้องการให้มีการแจ้งล่วงหน้าไม่เกิน 4 ชั่วโมง มีจำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมาคือ 2 ชั่วโมง มีจำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.4 ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของสำนักงานประปาสายมหาสวัสดิ์ต้องการให้มีการแจ้งล่วงหน้ากรณีเกิดเหตุ น้ำประปาไม่ไหลคือ ไม่เกิน 4 ชั่วโมง มีจำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาคือ 2 ชั่วโมง มีจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.6

การอภิปรายผล

ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ซึ่งกำหนดไว้ว่าเพื่อศึกษารูปแบบการแจ้งน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนของ กปน. ประกอบด้วย เนื้อหาที่แจ้ง ระยะเวลาในการแจ้งล่วงหน้า และช่องทางในการสื่อสารที่ผู้ใช้น้ำเข้าใจและตรงตามความต้องการนั้น ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านเนื้อหาที่จำเป็นในประกาศฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าเนื้อหาทุกข้อมีความจำเป็นต้องมีในประกาศ โดยเนื้อหาที่มีความจำเป็นสูงสุดคือ วันที่น้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหล รวมถึงหน่วยงานของ กปน. ที่รับผิดชอบในกรณีเหล่านี้ และช่องทางการติดต่อเมื่อมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามเพิ่มเติม
2. ด้านช่องทางแจ้งประกาศ กรณีน้ำประปาไหลอ่อน ค่าเฉลี่ยความต้องการให้แจ้งประกาศน้ำประปาไหลอ่อนตามช่องทางต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ สำหรับกรณีน้ำประปาไม่ไหลมี 3 ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการในระดับมากคือ โทรศัพท์ระบบแอนะล็อก โทรศัพท์ระบบดิจิทัล และเสียงตามสาย ช่องทางอื่น ๆ ต้องการใน

ระดับปานกลาง และในกรณีที่เกิดเหตุน้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหลฉุกเฉิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้
แจ้งทางโทรศัพท์มากที่สุด รองลงมาคือ เสียงตามสาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาวิ มัทธนาโชติ (B.E.2547) เรื่อง
กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า: กรณีศึกษา GSM Advance บริษัท แอดวานซ์
อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับสารจากช่องทางโทรศัพท์มากที่สุด และงานวิจัย
ของ สุภาวดี อินนุพัฒน์ (B.E.2546) เรื่อง การเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ และการมีส่วนร่วม ในโครงการประหยัดไฟฟ้า 2
ต่อ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ตัวอย่างเปิดรับข้อมูลข่าวสารทั่วไปจากสื่อประเภทสื่อโทรศัพท์มากที่สุด

3. ด้านระยะเวลาในการแจ้งล่วงหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการระยะเวลาแจ้งล่วงหน้าก่อนถึงวันที่น้ำประปา
ไหลอ่อนหรือไม่ไหล 1-2 วัน หากพิจารณาปัจจัยการมีหรือไม่มีอุปกรณ์สำรองน้ำพบว่า มีความต้องการระยะเวลาแจ้งล่วงหน้า
กรณีน้ำประปาไม่ไหลแตกต่างกันคือ ผู้ไม่มีอุปกรณ์สำรองน้ำต้องการระยะเวลาเพียง 1-2 วัน ในขณะที่ผู้ที่มีอุปกรณ์
สำรองน้ำส่วนใหญ่ต้องการระยะเวลา 3-4 วัน เพราะต้องการเวลาที่จะเติมน้ำใส่อุปกรณ์สำรองน้ำที่มีอยู่ ผู้ที่มีอุปกรณ์
สำหรับกรณีเกิดเหตุน้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหลกะทันหันผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้แจ้งล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 4
ชั่วโมง ซึ่งจากรายงานประจำปี 2557 ของ กปน. ระบุว่า ปริมาณน้ำใช้เฉลี่ยของผู้ใช้น้ำประเภทบ้านพักอาศัยทั่วไปคือ
31.54 ลูกบาศก์เมตรต่อรายต่อเดือน หรือประมาณ 1,050 ลิตรต่อรายต่อวัน และอัตราการไหลเฉลี่ยของก๊อกน้ำทั่วไปคือ
9 ลิตรต่อนาที นั่นหมายถึง การจะเปิดก๊อกเพื่อสำรองน้ำให้พอใช้ 1 วันหรือ 1,050 ลิตรนั้น จะต้องใช้เวลาประมาณ 120
นาที หรือ 2 ชั่วโมง

ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ซึ่งกำหนดไว้เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการแจ้งที่ผู้ใช้น้ำเข้าใจและตรงตามความ
ต้องการ จำแนกตามพื้นที่ที่เป็นตัวอย่างการสำรวจ จากผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านเนื้อหาที่จำเป็นในประกาศ ผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่ทั้งสองสาขามีความคิดเห็นที่เหมือนกันคือ
วันที่น้ำประปาไม่ไหล/ไหลอ่อน และช่องทางในการติดต่อมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามเพิ่มเติม เป็นเนื้อหาที่จำเป็น

2. ด้านช่องทางแจ้งประกาศ ผู้ตอบแบบสอบถามของทั้งสองพื้นที่ต้องการสื่อโทรทัศน์เป็นช่องทางที่ได้รับความ
นิยมในลำดับต้น ๆ ไม่แตกต่างกัน แต่นอกจากสื่อโทรทัศน์แล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามของสำนักงานประปาสาขา
แมนศรีต้องการให้แจ้งประกาศน้ำประปาไหลอ่อนและไม่ไหลทางเสียงตามสาย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามของสำนักงาน
ประปาสาขามหาสวัสดิ์ต้องการให้แจ้งทางผู้นำหรือตัวแทนของชุมชน เนื่องจากพื้นที่สำนักงานประปาสาขาแมนศรีเป็น
พื้นที่ชุมชนที่มีบ้านเรือนอยู่ใกล้เคียงกัน ผู้คนยังมีการปฏิสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เหมาะที่จะสื่อสารผ่านระบบเสียงตามสาย
ที่สามารถกระจายข้อมูลให้ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ได้รับทราบได้อย่างทั่วถึง ในขณะที่พื้นที่สำนักงานประปาสาขา
มหาสวัสดิ์เป็นลักษณะชุมชนขยาย ผู้คนมีการดำเนินชีวิตแบบเป็นส่วนตัว ดังนั้น จุดศูนย์รวมของผู้คนจึงเป็นผู้นำหรือ
ตัวแทนของชุมชนที่จะเป็นสื่อกลางในการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

3. ด้านระยะเวลาในการแจ้งประกาศน้ำประปาไม่ไหลล่วงหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามของสำนักงานประปาสาขา
มหาสวัสดิ์ต้องการให้แจ้งล่วงหน้าเพียง 1-2 วัน ในขณะที่สำนักงานประปาสาขาแมนศรีต้องการ 3-4 วัน เนื่องจากใน
พื้นที่สำนักงานประปาสาขาแมนศรีมีอัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุปกรณ์สำรองน้ำในที่พักมากกว่าสำนักงานประปา
สาขามหาสวัสดิ์ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีอุปกรณ์สำรองน้ำในที่พักต้องการระยะเวลาแจ้งน้ำประปาไม่ไหลล่วงหน้า
3-4 วัน

ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 ที่กำหนดไว้เพื่อสร้างรูปแบบที่เหมาะสมในการออกประกาศให้มีประสิทธิภาพ
ตรงตามความต้องการของผู้ใช้น้ำ และผู้ใช้น้ำเต็มใจเปิดรับการแจ้ง จากผลการวิจัยสรุปได้ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1. สรุปรูปแบบการออกประกาศแจ้งเตือนน้ำประปาไหลอ่อนแยกตามพื้นที่

สำนักงาน ประปาสาขา	เนื้อหาที่ต้องเน้น	ช่องทาง	ระยะเวลาแจ้งล่วงหน้า	
			ตามแผนงาน	กะทันหัน
แม่น้ำศรี	วันที่น้ำประปาไหลอ่อน และช่องทางการติดต่อเมื่อมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามเพิ่มเติม	เสียงตามสายของชุมชน โทรศัพท์ระบบอนาล็อก โทรศัพท์ระบบดิจิทัล	1-2 วัน	≤ 4 ชั่วโมง
มหาสวัสดิ์	วันที่น้ำประปาไหลอ่อน และช่องทางการติดต่อเมื่อมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามเพิ่มเติม	โทรศัพท์ระบบอนาล็อก โทรศัพท์ระบบดิจิทัล ผู้นำหรือตัวแทนของชุมชน	1-2 วัน	≤ 4 ชั่วโมง

ตารางที่ 2. สรุปรูปแบบการออกประกาศแจ้งเตือนน้ำประปาไม่ไหลแยกตามพื้นที่

สำนักงาน ประปาสาขา	เนื้อหาที่ต้องเน้น	ช่องทาง	ระยะเวลาแจ้งล่วงหน้า	
			ตามแผนงาน	กะทันหัน
แม่น้ำศรี	วันที่น้ำประปาไม่ไหล และช่องทางการติดต่อเมื่อมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามเพิ่มเติม	เสียงตามสายของชุมชน โทรศัพท์ระบบอนาล็อก โทรศัพท์ระบบดิจิทัล	3-4 วัน	≤ 4 ชั่วโมง
มหาสวัสดิ์	วันที่น้ำประปาไม่ไหล และช่องทางการติดต่อเมื่อมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามเพิ่มเติม	โทรศัพท์ระบบอนาล็อก โทรศัพท์ระบบดิจิทัล ผู้นำหรือตัวแทนของชุมชน	1-2 วัน	≤ 4 ชั่วโมง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

กปน. ควรมีการวางแผนงานในการดำเนินงานที่จะส่งผลให้เกิดน้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหลที่ชัดเจนและแน่นอน เพื่อที่จะทำการสื่อสารให้ผู้ใช้น้ำได้รับทราบต่อไป นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการตอบข้อซักถามให้สามารถให้คำตอบได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ และเหมาะสม

ด้านช่องทางในการแจ้ง ถึงแม้ว่า ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการมากที่สุดคือ สถานีโทรทัศน์ แต่ไม่สามารถกำหนดพื้นที่เป้าหมายได้ชัดเจน ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญกับช่องทางเสียงตามสายของชุมชนและผู้แทนของชุมชนที่สามารถระบุพื้นที่เป้าหมายได้ตรงตามความต้องการมากกว่า รวมทั้งจะเป็นช่องทางในการสร้างสัมพันธ์อันดีกับชุมชนในพื้นที่บริการได้อีกด้วย นอกจากนี้ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบรรเทาทุกข์ บรรเทาสาธารณภัย ก็สามารถเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางแจ้งประกาศ

ด้านระยะเวลาในการแจ้งล่วงหน้านั้น หากมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนแล้ว กปน. สามารถกำหนดวันที่จะออกประกาศเป็นประจำในแต่ละสัปดาห์ได้ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้น้ำรับรู้ได้ว่าควรตรวจสอบข่าวสารประกาศน้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหลเมื่อใด

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ในประกาศควรมีการเน้นวันที่เกิดน้ำประปาไหลอ่อนหรือไม่ไหล และช่องทางการติดต่อสอบถามให้สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน
2. ส่งข้อมูลให้กับผู้แทนของชุมชน ผู้ดูแลเสียงตามสายของชุมชน และหน่วยงานด้านบรรเทาสาธารณภัย เพื่อเป็นช่องทางในการแจ้งประกาศ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับวันและช่วงเวลาในแต่ละวันที่ผู้ใช้น้ำต้องการให้แจ้งประกาศ รวมถึงความต้องการในการแจ้งเตือนซ้ำ

References

- Boramanand, N. (B.E.2552). *Lakkodmai Pokkrong Kiawkub Khan Barikan Satarana*. 4th ed. Bangkok: October Print.
- Bowornwattana, B. (B.E.2543). *Public Organization Theory*. 3th ed. Bangkok: Saksopha Press.
- Innupat, S. (B.E.2546). *Message Exposure Perception and Participation in "Saving Power Double Benefits Project" of People in Bangkok*. Thesis. Master of Arts (Mass Communication). Faculty of Journalism and Mass Communication, Thammasat University.
- Juthawichit, K. (B.E.2542). *Communication in Rural Development*. 2nd ed. Nakhon Pathom: Nakhon Pathom Rajabhat University.
- Kanchanatawee, K. (B.E.2542). *Motivations, Behaviour and Satisfaction of Readers of Thai Online Newspapers*. Thesis, Master of Communication Arts. Chulalongkorn University.
- Khanchanadol, P. (B.E.2538). *Khambunyai Kodmai Pokkrong*. 4th ed. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Kitpreedakul, B. (B.E.2540). *Social Sciences Research Methodology*. 7th ed. Nonthaburi: Jaroenpol Press.
- Mahantanachot, A. (B.E.2547). *Khonlayut Khansuesan Phua Khan Barihan Lukka Sampan Kub Kham Pungporchai Kong Lukka: Koranee Suksa GSM Advance, Advanced Info Service*. Thesis, University of the Thai Chamber of Commerce.
- Oranchotisatanon, W. (B.E.2548). *The Expectation, Use and Gratification of Information in Online Newspaper of Internet Users in Bangkok and Its Vicinity*. Thesis. Master of Arts (Mass Communication). Faculty of Journalism and Mass Communication, Thammasat University.
- Pongpaitoon, D. (B.E.2544). *Information Exposure, Knowledge and Attitude toward Sex Education of Teenagers in Bangkok*. Master of Communications Arts (Development Communication). Graduate School, Chulalongkorn University.
- Punyaratabandhu, T. (B.E.2554). *Public Service Administration*. Nonthaburi: The Office of the University Press, Sukhothaimathirath Open University.
- Sataweithin, P. (B.E.2541). *Khan Suesan Muanchon: Krabuankhan Lae Thrissadee*. Bangkok: Parbpim Ltd., Part.
- Uwanno, B. (B.E.2538). *Kham Atibai Kodmai Mahachon (Lam 3) Thima Lae Nitiwiti*. Bangkok: Nithitham.