

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ Application
MWA on Mobile ของการประปานครหลวง

จัดทำโดย นางเบญจวรรณ คำพลอย
ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนบริการการใช้น้ำ
สังกัด การประปานครหลวง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๕
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ Application MWA on Mobile ของการประปานครหลวง

๒. หลักการและเหตุผล

การประปานครหลวง (Metropolitan Waterworks Authority - MWA) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาธารณูปโภคพื้นฐาน สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลัก คือ สำรอง จัดหา แหล่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการ ผลิต จัดส่ง จำหน่ายน้ำประปาในพื้นที่รับผิดชอบ ๓ จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ตลอดจนดำเนินการธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึง ประโยชน์ของประชาชนและของรัฐ มีวิสัยทัศน์คือ เป็นองค์กรชั้นนำด้านการบริหารจัดการที่ดีสู่ความ เป็นเลิศ ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในระดับแนวหน้าของกลุ่มประเทศอาเซียน ที่ให้บริการงาน ประปา มีพันธกิจคือ ให้บริการงานประปา ที่มีมาตรฐานคุณภาพ อย่างมั่นคง ทัวถึง เพียงพอ ด้วย เทคโนโลยีทันสมัย และบุคลากรมืออาชีพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ และ ค่านิยม คือ มุ่งมั่น พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส

จากภารกิจ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม จะเห็นว่า การประปานครหลวงให้ ความสำคัญกับการบริการงานประปา ที่มีมาตรฐานคุณภาพ ด้วยเทคโนโลยีทันสมัย เพื่อสร้างความ พึงพอใจและความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ตลอดจนมุ่งมั่นพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน ดังนั้น งานบริการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล และได้รับความสะดวก รวดเร็ว โดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้ามาติดต่อสำนักงานประปาสภาฯ จึงเป็นงานที่ การประปานครหลวงได้ให้ความสำคัญ จากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการประจำปี ๒๕๕๗ ที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบสำนักงานประปา ๑๘ สาขา โดยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์พบว่า ความ พึงพอใจในงานซ่อมท่อแตก-รั่ว การประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำ เนื่องจากการตัดบรจบท่อ ซ่อมท่อ แตก-รั่ว กระแสไฟฟ้าขัดข้องทำให้ต้องหยุดการสูบน้ำ มีคะแนนต่ำกว่าการให้บริการประเภทอื่น และมีข้อเสนอแนะว่าการติดต่อทางโทรศัพท์ไม่มีผู้รับสาย/รอสายโทรศัพท์นาน ต้องการบริการแจ้ง เตือนการชำระค่าน้ำ เนื่องจากใบแจ้งหนี้หายหรือไม่ได้รับ เพื่อไม่ให้ถูกระงับการใช้น้ำ ตลอดจน ต้องการบริการแจ้งเตือนน้ำไม่ไหล และอยากทราบคุณภาพน้ำประปาในพื้นที่ในช่วงเวลาวิกฤติภัยแล้ง

การประปานครหลวงจึงได้มีการพัฒนานวัตกรรม (Innovation) โปรแกรม ประยุกต์ใช้(Application) ให้สอดคล้องกับชีวิตประจำวันของคนไทยส่วนใหญ่ในปัจจุบันที่ใช้ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน ภายใต้ชื่อ “MWA on Mobile” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารข้อมูล การให้บริการ เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร โปรแกรมนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้น้ำในการรับทราบ ข้อมูล บริการแจ้งเตือน และสามารถแจ้งเหตุ ประกอบด้วย

- ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของการประปานครหลวง
- พื้นที่น้ำไม่ไหลหรือไหลอ่อน โดยแสดงข้อมูล พื้นที่ แผนที่ วัน เวลา ให้ทราบล่วงหน้า
- ข้อมูลการติดต่อและแผนที่แต่ละสาขาของการประปานครหลวง
- รับแจ้งข้อมูลหรือปัญหาที่พบ เช่น ท่อแตก ท่อรั่ว น้ำไม่ไหล โดยผู้ใช้สามารถถ่ายรูป

พร้อมพิกัดบอกตำแหน่งที่เกิดเหตุเข้ามายังระบบได้

- ข้อมูลผู้ใช้น้ำ สำหรับให้ผู้น้ำลงทะเบียน
- ข้อมูลค่าน้ำประปา โดยสามารถแสดงบาร์โค้ด หรือ QR Code เพื่อนำไปใช้ในการ ชำระเงินค่าน้ำผ่านตัวแทนชำระเงิน หรือสาขาของการประปานครหลวง

- บริการแจ้งเตือน(Notification) ค่าน้ำ และพื้นที่น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน
- ข้อมูลคุณภาพน้ำประปา แสดงแผนที่ ค่าความขุ่น ค่าคลอรีน ค่าคลอไรด์
- สถิติการใช้น้ำ แสดงข้อมูลย้อนหลัง ๖ เดือน

การประปานครหลวงเริ่มให้ประชาชนทั่วไป และผู้ใช้น้ำทุกกลุ่มของการประปานครหลวง ที่ใช้น้ำเพื่ออยู่อาศัย ธุรกิจ ราชการ และอื่น ๆ รวมจำนวน ๒,๑๗๑,๓๗๑ ราย สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมฯ ดังกล่าวตั้งแต่ต้นปี ๒๕๕๘ กลุ่มผู้ใช้น้ำประกอบด้วย

ผู้ใช้น้ำรายเล็ก หมายถึง ผู้ใช้น้ำที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำขนาด ๑/๒ - ๑ นิ้ว

ผู้ใช้น้ำรายใหญ่ หมายถึง ผู้ใช้น้ำที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำขนาด ๑ ๑/๒ นิ้วขึ้นไป

ผู้ใช้น้ำรายสำคัญ (Key Account) หมายถึง ผู้ใช้น้ำที่การประปานครหลวงดูแลเป็นกรณีพิเศษ เนื่องจากหากได้รับผลกระทบจากการให้บริการน้ำประปา จะทำให้เกิดความเสียหายอย่างมาก หรือมีอันตรายถึงแก่ชีวิต รวมถึงส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

จากการตรวจสอบข้อมูลพบว่าผู้ดาวน์โหลดโปรแกรมฯ จำนวนเพียง ๑๑,๘๖๘ ราย แบ่งเป็นผู้เข้าใช้งานด้วยระบบปฏิบัติการ Android จำนวน ๕,๕๑๘ ราย และผู้เข้าใช้งานด้วยระบบปฏิบัติการ IOS จำนวน ๖,๓๕๐ ราย โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ปี ๒๕๕๘ พบว่า ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่ามี Application MWA on Mobile และไม่ทราบประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งาน ตลอดจนขั้นตอนในการเข้าถึงการใช้งานข้อมูลผู้ใช้น้ำค่อนข้างยุ่งยาก

ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาข้างต้นและส่งเสริมสร้างการรับรู้เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้ Application MWA on Mobile สนับสนุน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ เชื่อมมั่นในการให้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อประปานครหลวง ผู้จัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลในฐานะที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงในงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประปาสาขา จึงขอเสนอแนวคิดการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ Application MWA on Mobile ของการประปานครหลวง เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้น้ำได้รับรู้ และได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้โปรแกรมฯ ดังกล่าว

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อประชาสัมพันธ์ส่งเสริมให้ประชาชนได้รับรู้ว่าการประปานครหลวงมี Application MWA on Mobile สำหรับให้บริการประชาชน และประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้
- ๓.๒ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้เข้ามาใช้ Application MWA on Mobile
- ๓.๓ เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการประชาชน
- ๓.๔ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

๔. เป้าหมาย

๔.๑ เพิ่มการประชาสัมพันธ์เผยแพร่การใช้ Application MWA on Mobile วิธีการดาวน์โหลดและประโยชน์ที่จะได้รับ ให้ผู้ใช้น้ำกลุ่มเป้าหมาย และกลุ่มผู้ใช้น้ำทั่วไปทราบ ตั้งแต่เดือน มี.ค.-ส.ค. ๒๕๕๙ โดยประชาสัมพันธ์ผ่าน ดังนี้

๔.๑.๑ ช่องทางการสื่อสาร คือ ป้ายประชาสัมพันธ์ โบปลิว/แผ่นพับ สื่อมวลชนสาธารณะ สื่อออนไลน์ (Social Media) ได้แก่ เฟซบุ๊ก, ไลน์ ๑๑๒๕, Internet

๔.๑.๒ การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์หรือการจัดกิจกรรมพิเศษ ได้แก่ การจัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก การจัดแสดงนิทรรศการ การออกพบปะกลุ่มเป้าหมาย

(Road Show) ผ่านจัดกิจกรรมประปาพบประชาชน โครงการเข้าพบผู้ใช้น้ำรายสำคัญและหน่วยงานภาครัฐ โครงการอบรมวิชาชีพช่างประปาชุมชน

๔.๒ ลดขั้นตอนในการเข้าถึง/ลงทะเบียนเข้าใช้งานข้อมูลการใช้น้ำบน Application MWA on Mobile โดยพัฒนาโปรแกรมให้แล้วเสร็จเดือน ส.ค. ๒๕๕๙

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ SWOT Analysis ทำการวิเคราะห์ห้องค์กรปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ต่อ Application MWA on Mobile ของการประปานครหลวง

การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน จุดแข็ง จุดอ่อน ได้นำหลักการของ ๔ M ประกอบด้วย Man, Money, Machine, Material เข้ามาพิจารณา ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>Man</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรของการประปานครหลวง มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ หลายด้าน ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ เทคโนโลยี วิศวกรรม ออกแบบฯ - บุคลากรมีความรัก ผูกพัน และประสานความร่วมมือเพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ขององค์กร - การประปานครหลวง มีหน่วยงานรับผิดชอบงานด้านประชาสัมพันธ์ และสื่อสารข้อมูลคือ <ul style="list-style-type: none"> ○ ฝ่ายสื่อสารองค์กร บริหารงานด้านประชาสัมพันธ์ในการจัดทำสื่อ ข้อมูลข่าวสาร เพื่อเผยแพร่ให้สื่อมวลชน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ประชาชนผู้ใช้น้ำทราบ รวมถึงสนับสนุนสาขาในการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์องค์กร ○ ส่วนบริการการใช้น้ำ สำนักงานประปาสาขา รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ในพื้นที่รับผิดชอบสาขา สร้างสัมพันธ์กับลูกค้า จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ คือประปาพบประชาชน กิจกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอกและโครงการเข้าพบลูกค้ารายสำคัญ/หน่วยงานภาครัฐ ○ ศูนย์ประสานงาน Call Center ๑๑๒๕ ที่มีหน้าที่บริการข้อมูลแก่ประชาชนผู้ใช้น้ำทางโทรศัพท์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง - การประปานครหลวง มีฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยี รับผิดชอบในการจัดทำและพัฒนาโปรแกรมในการให้บริการ 	<p>Man</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรภายในองค์กรบางส่วน ยังไม่ทราบวิธีการใช้และประโยชน์ของ Application MWA on Mobile - บุคลากรยังไม่ทราบแผนการประชาสัมพันธ์และกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>Money</p> <ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางตามเป้าหมาย และกิจกรรม ของการประปานครหลวง ได้รับการสนับสนุนและจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ 	<p>Money</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่พบปัญหาในข้อนี้
<p>Machine</p> <ul style="list-style-type: none"> - การใช้เทคโนโลยีเพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ ฯ มีเพียงพอ - ระบบปฏิบัติการเชื่อมโยงฐานข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของการประปานครหลวง - มีการลงทะเบียนเพื่อความปลอดภัยของข้อมูล 	<p>Machine</p> <ul style="list-style-type: none"> - งบประมาณมีจำกัด - ในการดูแลข้อมูลผู้ใช้น้ำผ่านระบบ Application MWA on Mobile มีการลงทะเบียนหลายขั้นตอน โดย ๑.ใส่หมายเลขโทรศัพท์ ๒. เลขประจำตัวบัตรประชาชน ๑๓ หลัก ๓. รอรับข้อความรหัส ๔. บันทึกสาขา-เขต ๕. บันทึกทะเบียนผู้ใช้น้ำ
<p>Material</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ - มีการจัดทำเอกสาร/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ - มีการจัดทำป้ายเชิญชวนใช้ Application MWA on Mobile ติดตั้งที่สำนักงานประปาสาขา ๑๘ แห่ง ของการประปานครหลวง 	<p>Material</p> <ul style="list-style-type: none"> - แผ่นพับประชาสัมพันธ์ จัดทำไม่เพียงพอให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการที่สำนักงานประปาสาขา
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
<ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อสารผ่านทาง Social Media มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างต่ำ และขยายผลได้อย่างรวดเร็ว - สถิติใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนของประชาชนเพิ่มขึ้น การใช้ Application MWA on Mobile ไม่มีค่าใช้จ่าย รวมถึงลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางมาติดต่อ - ชีวิตประจำวันของประชาชนในปัจจุบันต้องการความสะดวก รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีสื่อสารผ่านระบบมือถือ - การประปานครหลวงเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง และสามารถสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของชุมชนในการประชาสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาชนไม่ให้ความสนใจ เนื่องจากไม่ใช่ผู้ชำระเงินค่าน้ำ หรือไม่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการ รวมถึงมีความยุ่งยากในการดูแลข้อมูลการใช้น้ำเนื่องจากมีขั้นตอนในการลงทะเบียน ต้องใส่หมายเลขบัตรประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ รหัสผ่าน สาขา-เขต ทะเบียนผู้ใช้น้ำ - การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อหลัก คือ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ มีต้นทุนค่าใช้จ่ายสูงมาก

จากตารางการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน จะเห็นว่า จุดแข็ง คือ บุคลากรของการประปา นครหลวงมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญหลายด้าน และมีความรัก ผูกพันและประสานความร่วมมือเพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ขององค์กร รวมถึงมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์และสื่อสารข้อมูลให้ผู้ใช้บริการ คือ ฝ่ายสื่อสารองค์กร ส่วนบริการการใช้น้ำสาขา ศูนย์ประสานงาน Call Center ๑๒๒๕ และมีฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยี รับผิดชอบในการจัดทำและพัฒนาโปรแกรมในการให้บริการ ด้านงบประมาณสามารถสนับสนุนและจัดสรรได้อย่างเพียงพอ ในช่องทางตามเป้าหมายหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนด เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายไม่สูงมาก ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีการใช้เทคโนโลยีโปรแกรมประยุกต์ใช้ Application และระบบปฏิบัติการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนและมีการลงทะเบียนเพื่อความปลอดภัยของข้อมูล ด้านวัสดุและข้อมูลประชาสัมพันธ์ มีรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ เอกสาร/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ Application MWA on Mobile ติดตั้งที่สำนักงานประปาสาขา ๑๘ แห่ง ของการประปานครหลวง

จากตารางการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน จะเห็นว่า จุดอ่อน คือ บุคลากรบางส่วนไม่ทราบวิธีและประโยชน์การใช้ และไม่ทราบแผนการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน งบประมาณมีจำกัด การใช้ Application MWA on Mobile เพื่อดูข้อมูลการใช้น้ำมีการลงทะเบียนหลายขั้นตอนโดย ๑. ใส่หมายเลขโทรศัพท์ ๒. เลขประจำตัวบัตรประชาชน ๑๓ หลัก ๓. รอรับข้อความรหัส ๔. บันทึกสาขา-เขต ๕. บันทึกทะเบียนผู้ใช้น้ำ และการจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอ

จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก พบว่า โอกาสคือช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อสารผ่านทาง Social Media มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างต่ำ และขยายผลได้อย่างรวดเร็ว สถิติใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนของประชาชนเพิ่มขึ้น ผู้ใช้ Application MWA on Mobile ไม่มีค่าใช้จ่ายในการให้บริการ รวมถึงไม่ต้องเสียเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานประปาสาขาชีวิตประจำวันของประชาชนในปัจจุบันต้องการความสะดวก รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีสื่อสารผ่านระบบมือถือ การประปานครหลวงเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง และสามารถสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของชุมชนในการประชาสัมพันธ์ ด้านอุปสรรคคือ ประชาชนไม่ให้ความสนใจ เนื่องจากไม่ใช่ผู้ชำระเงินค่าน้ำหรือไม่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการ รวมถึงมีความยุ่งยากในการดูข้อมูลการใช้น้ำเนื่องจากต้องลงทะเบียนโดยใช้หมายเลขบัตรประชาชน ๑๓ หลัก หมายเลขโทรศัพท์ รหัสผ่าน สาขา-เขต ทะเบียนผู้ใช้น้ำ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อหลัก คือ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ มีต้นทุนค่าใช้จ่ายสูงมาก

จากการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนข้างต้น ทำให้ทราบสิ่งที่เป็นจุดแข็งของการประชาสัมพันธ์ในการใช้โปรแกรม Application MWA on Mobile และจุดอ่อนที่ควรได้รับการแก้ไข โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร เพิ่มการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อแจกให้ผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประปาสาขา ๑๘ แห่ง และลดขั้นตอนในการลงทะเบียนเพื่อดูข้อมูลการใช้น้ำ

จากการวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรค พบว่ามีโอกาสที่จะมีผู้ใช้ Application MWA on Mobile มากขึ้น เนื่องจากสอดคล้องกับการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน และประโยชน์ในด้านค่าใช้จ่าย สำหรับอุปสรรคที่เกิดขึ้นจะต้องวางแผนโดยการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับผลกระทบในแผนปฏิบัติงานต่อไป นอกจากนี้ยังต้องสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับงบประมาณ

๕.๒ ทฤษฎีการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การ ร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ อันมีผลกระทบต่อประชาชนเอง (www.edupol.org)

บุคลากรภายในองค์กร

ยูพาพร รูปงาม(๒๕๔๕, หน้า๕) การมีส่วนร่วม (participation) คือ เป็นผลมาจากการเห็นพ้องกันในเรื่องของการต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงและความเห็นพ้องต้องกันจะต้องมีมากจนเกิด ความคิดริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติ เหตุผลเบื้องต้น ของการที่มีคนมารวมกันได้ ควรจะต้องมีการตระหนักว่าปฏิบัติการทั้งหมดหรือการกระทำทั้งหมด ที่ทำโดยกลุ่มหรือในนามกลุ่มนั้น กระทำผ่านองค์กร (organization) ดังนั้นองค์กรจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงได้ Erwin (อ้างอิงใน ยูพาพร รูปงาม ๒๕๔๕, หน้า ๖) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้ว่า คือ กระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของ บุคคล แก้ไขปัญหาร่วมกับการใช้ วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุน ติดตามการ ปฏิบัติงานขององค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ประชาชน/ผู้มีส่วนได้เสีย/ชุมชน

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (๒๕๓๑, หน้า ๑๐) ได้สรุปว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเข้าร่วมอย่างแข็งขันและอย่างเต็มที่ของกลุ่มบุคคลผู้มีส่วนได้เสียในทุกขั้นตอนของโครงการหรืองานพัฒนาชนบท โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมี ส่วนร่วมในอำนาจ การตัดสินใจและหน้าที่ ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมเข้าร่วมจะเป็นเครื่องประกันว่าสิ่งที่ ผู้มีส่วนได้เสียต้องการที่สุดนั้น จักได้รับการตอบสนองและทำให้มีความเป็นไปได้มาก ขึ้นว่าสิ่งที่ทำไปนั้นจะตรงกับความต้องการที่แท้จริง และ มั่นใจมากขึ้นว่าผู้เข้าร่วม ทุกคนจะได้รับประโยชน์เสมอหน้ากัน

การประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการใช้ Application MWA on Mobile เป็นงานที่ต้องใช้ การมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการเผยแพร่หรือบอกต่อ ดังนั้น ในการดำเนินงานของการประสานครหลวง จะต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรภายในองค์กรผู้แทนชุมชน ตัวแทนนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน สื่อสาธารณะ ในการเป็นเครือข่ายประชาสัมพันธ์ที่ดียิ่ง

๕.๓ ทฤษฎีการประชาสัมพันธ์

ผศ.ดร.จินตวีร์ เกษมสุข (www.stou.ac.th) การประชาสัมพันธ์ หมายถึง กิจกรรมทั้งหลายทั้งปวงที่เกิดขึ้น เพื่อโน้มน้าวใจหรือว่ามีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดความรู้สึก ทศนคติ ความเข้าใจที่ดี ซึ่งจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงาน องค์กรกับ สาธารณชนที่เกี่ยวข้องอันจะนำไปสู่สัมพันธภาพ การร่วมมือและการสนับสนุนที่ดี สื่อประชาสัมพันธ์ หมายถึง ช่องทางการสื่อสารที่จะนำข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมาย และเป็นเครื่องมือ ที่ใช้ในการกระจาย ข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่จะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ส่วนกิจกรรม ประชาสัมพันธ์ นักประชาสัมพันธ์สามารถนำกิจกรรมเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนทุกแขนงได้ เพื่อให้เกิด Talk of the town สิ่งสำคัญคือ นักประชาสัมพันธ์จะต้องสร้างกระแสให้เกิดขึ้นให้ได้เพื่อส่งผลให้ได้รับการเผยแพร่ กระบวนการประชาสัมพันธ์ ต้องจัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์ด้วยการตั้งวัตถุประสงค์ให้ แน่ชัดว่า ต้องการสื่อไปยังกลุ่มเป้าหมายใด ข้อความที่ต้องการสื่อออกไปคืออะไร กลยุทธ์/ยุทธวิธีในการ ใช้สื่อเป็นอย่างไร มีข้อจำกัดด้านงบประมาณหรือไม่ ทั้งนี้ การเลือกสื่อต้องพิจารณาเลือกสื่อที่เหมาะสม และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด อีกทั้งควรเป็นสื่อที่ควบคุมได้ เพื่อให้ได้ข้อความที่เรา

ต้องการสื่อออกไปมี ความถูกต้องและครบถ้วน สื่อประชาสัมพันธ์ แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ สื่อที่ควบคุมได้ และสื่อที่ควบคุมไม่ได้ การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์หรือกิจกรรมพิเศษ มีหลายรูปแบบเช่น การบริการสังคม หรือการจัดกิจกรรมสาธารณะ (Public Service) การออกพบปะกลุ่มเป้าหมาย (Road Show) การจัดแสดงนิทรรศการ (Exhibition) ฯลฯ สื่อมวลชนสัมพันธ์ คือ ความสัมพันธ์ของนักประชาสัมพันธ์ที่มีต่อสื่อมวลชน จากภารกิจหลักของการ ทำงานในแวดวงวิชาชีพการประชาสัมพันธ์ที่ นักประชาสัมพันธ์ในฐานะผู้ส่งสารต้องป้อนข้อมูลข่าวสารให้แก่สื่อ เพื่อให้สื่อดำเนินการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารส่งต่อไปยังกลุ่มเป้าหมาย ชุมชนสัมพันธ์ การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มชุมชนในละแวกใกล้เคียง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดี บทสรุปการใช้สื่อและกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์ อาจมีการการย้ำหรือซ้ำบ่อย ๆ (Repeating) จะช่วยให้เกิดความน่าสนใจเพิ่มขึ้น คงทนถาวรมากขึ้น แต่การใช้วิธีการนี้ควรระวังว่า ถ้าย้ำบ่อย ๆ และกระทำ ต่อเนื่องกันนานอาจถึงจุด อิ่มตัวขึ้นได้ ถ้าเมื่อใดถึงจุดอิ่มตัวผลจะลดลงทันที เพราะผู้รับจะเริ่มเบื่อหน่ายหรือ ซินชาเพราะฉะนั้น ถ้าจะทำอยู่เรื่อย ๆ ควรให้มีทั้งความต่อเนื่องและความหลากหลาย นอกจากนี้ ควรให้ โอกาสผู้รับมีส่วนร่วม (Participation)

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์เผยแพร่การใช้ Application MWA on Mobile ให้ สำเร็จตามวัตถุประสงค์และสื่อสารข้อมูลถึงกลุ่มเป้าหมายจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ กลยุทธ์และเทคนิคการประชาสัมพันธ์

๕.๔ ทฤษฎี PDCA หรือ วงจรเดมมิง (Deming Cycle) ของ W.Edwards Deming) ซึ่งเป็นเครื่องมือใช้ในการบริหารองค์การให้มีคุณภาพ

สมศักดิ์ สินธุระเวชย์ (๒๕๔๒, หน้า ๑๘๘-๑๘๙) กล่าวถึง จุดหมายที่แท้ของวงจร คุณภาพ (PDCA) ว่าเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการบริหารคุณภาพนั้นมีใช้เพียงแค่การปรับแก้ผลลัพธ์ที่ เบี่ยงเบนออกไปจากเกณฑ์มาตรฐานให้กลับมาอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องการเท่านั้น แต่เพื่อก่อให้เกิด การปรับปรุงในแต่ละรอบของ PDCA อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ วงจรควบคุมคุณภาพ PDCA มีภารกิจหลัก ๔ ขั้นตอน

ขั้นที่ ๑ การวางแผน (Plan-P)

ขั้นที่ ๒ การดำเนินการตามแผน (Do-D)

ขั้นที่ ๓ การตรวจสอบ (Check-C)

ขั้นที่ ๔ การแก้ไขปัญหา (Act-A)

การนำทฤษฎี PDCA มาใช้ในการทำ Operation Plan ๕.๑ การจัดทำแผนและวิธี ดำเนินงาน (๑. ศึกษาและระบุปัญหา ๒. วิเคราะห์ SWOT ๓. ศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วม/การ ประชาสัมพันธ์ ๔. วางแผนการดำเนินการ กำหนดกรอบเวลา การดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ) ๕.๒ การดำเนินการตามแผน ๕.๓ ประเมินผลในแต่ละกิจกรรม ๕.๔ สรุปผล ทบทวนเพื่อนำมา ปรับปรุงและพัฒนา

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

กรอบแนวทางการดำเนินงานผู้จัดทำรายงานฯ ได้นำทฤษฎี PDCA หรือ วงจรเดมมิง (Deming Cycle) ของ W.Edwards Deming) ซึ่งเป็นเครื่องมือใช้ในการบริหารองค์การให้มีคุณภาพ มาประยุกต์ใช้ดังนี้

๖.๑ P : PLAN วางแผนการดำเนินงาน เริ่มต้นด้วยการศึกษาวิเคราะห์การดำเนินงานที่ผ่านมา และปัญหาที่พบมาจากการประชาสัมพันธ์เผยแพร่การใช้ Application MWA on Mobile โดยการใช้ช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนดึงการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และสื่อสาธารณะ เข้ามามีส่วนในการเผยแพร่และบอกต่อเพื่อให้เกิดการใช้งานมากยิ่งขึ้น

๖.๑.๑ ศึกษาปัญหาที่ผ่านมา โดยสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกในปี ๒๕๕๘ ทำให้พบข้อจำกัดในการใช้คือ

- ประชาชนไม่ทราบว่ามีการใช้ Application MWA on Mobile หรือประโยชน์ที่ได้
- ประชาชนไม่ให้ความสนใจ เนื่องจากไม่ใช่ผู้ชำระเงินค่าน้ำ หรือไม่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการ มีความยุ่งยากในการดูข้อมูลการใช้น้ำเนื่องจากต้องลงทะเบียนโดยใช้เลขบัตรประชาชน ๑๓ หลัก และต้องใส่สาขา-เขต ทะเบียนผู้ใช้น้ำ ๘ หลัก

๖.๑.๒ ศึกษาจากการวิเคราะห์ SWOT พบว่าจุดแข็ง คือ บุคลากรของการประปา นครหลวงมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญหลายด้าน และมีความรัก ผูกพันและประสานความร่วมมือเพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ขององค์กร มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านงานประชาสัมพันธ์ และสื่อสารข้อมูลคือ ฝ่ายสื่อสารองค์กร ส่วนบริการการใช้น้ำสาขา Call Center ๑๑๒๕ และฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยี รับผิดชอบในการจัดทำและพัฒนาโปรแกรมในการให้บริการ มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนได้อย่างเพียงพอ ในช่องทางตามเป้าหมาย หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนด มีการใช้เทคโนโลยี โปรแกรมประยุกต์ใช้ Application และระบบปฏิบัติการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟนพร้อมทั้งมีการลงทะเบียนเพื่อความปลอดภัยของข้อมูล มีรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ เอกสาร/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ Application MWA on Mobile ติดตั้งที่สำนักงานประปา สาขา ๑๘ แห่ง ของการประปานครหลวง จุดอ่อนที่สมควรจะเพิ่มความรู้และทักษะในการใช้ให้แก่บุคลากรทุกคนในองค์กรทราบ ลดขั้นตอนการลงทะเบียนดูข้อมูลการใช้น้ำ และเพิ่มการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์

๖.๑.๓ ศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วม/การประชาสัมพันธ์ การดำเนินการจะต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรภายในองค์กร ประชาชน ชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน เครือข่ายสื่อมวลชนสาธารณะ และกำหนดช่องทาง/รูปแบบการประชาสัมพันธ์เพื่อให้สื่อสารข้อมูลไปถึงกลุ่มผู้ใช้บริการ

๖.๑.๔ วางแผนการดำเนินงาน โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ช่องทาง รูปแบบ กิจกรรมในการประชาสัมพันธ์ การพัฒนาระบบ กรอบระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ

๖.๒ D : DO ดำเนินการ / ปฏิบัติตามแผน

๖.๒.๑ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ Application MWA on Mobile ให้ทราบประโยชน์ที่จะได้รับ วิธีการใช้ วิธีการดาวน์โหลด ตั้งแต่เดือน มี.ค. - ส.ค. ๕๙ โดยผ่าน

๖.๒.๑.๑ ช่องทางการสื่อสาร

- ป้ายประชาสัมพันธ์ โดยการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ ในจุดที่มีผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับน้ำประปา ได้แก่ เคาน์เตอร์บริการสำนักงานประปาสาขา ตัวแทนรับชำระเงิน เช่น ร้านสะดวกซื้อ ๗-๑๑ , โลตัส ฯ

- ไปปลิว/แผ่นพับ แจกให้แก่ผู้ใช้บริการที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ ประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อที่สำนักงานเขต และชุมชนผ่านที่ประชุมคณะกรรมการชุมชนประจำเดือนของสำนักเขต

- สื่อมวลชนสาธารณะ ฝ่ายสื่อสารองค์กรทำข้อมูลข่าวแจก ภาพข่าว ให้แก่สื่อมวลชนขยายผลประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เช่น จส.๑๐๐ สวพ.๙๑ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ตลอดจนส่งให้สำนักงานประชาสัมพันธ์ส่งข้อมูลให้ชุมชนเพื่อประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย

- สื่อออนไลน์ (Social Media) ฝ่ายสื่อสารองค์กรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ Application MWA on Mobile เผยแพร่หน้า Website เฟซบุ๊กการประสานนครหลวง ไลน์ ๑๑๒๕, youtube และประสานสำนักงานประชาสัมพันธ์ นำสื่อลงเฟซบุ๊กสาขา

๖.๒.๑.๒ การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์หรือการจัดกิจกรรมพิเศษ

- การจัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก - สำนักงานประชาสัมพันธ์เข้าร่วมกิจกรรมกับสำนักงานเขต/หน่วยงานท้องถิ่นเนื่องในโอกาสต่าง ๆ โดยออกบูธตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ แจกไปปลิว/แผ่นพับ พร้อมจัดเจ้าหน้าที่บริการแนะนำและดาวน์โหลด MWA on Mobile

- การจัดแสดงนิทรรศการ - ฝ่ายสื่อสารองค์กร/สำนักงานประชาสัมพันธ์จัดบอร์ดนิทรรศการเพื่อประชาสัมพันธ์ วิธีการใช้ ประโยชน์ วิดีโวนิวโสด ตามมหาวิทยาลัยเพื่อให้นักศึกษาเป็นตัวแทนในการประชาสัมพันธ์

- การออกพบปะกลุ่มเป้าหมาย (Road Show) - สำนักงานประชาสัมพันธ์ โดยการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ แจกไปปลิว/แผ่นพับ พร้อมจัดเจ้าหน้าที่แนะนำผ่าน

- กิจกรรมประปาพบประชาชน - กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ซึ่งสำนักงานประปาสาขาจะเลือกชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบที่มีประชาชนอยู่อาศัยหนาแน่น/จำนวนมาก จัดกิจกรรมให้บริการและเชิญประธาน คณะกรรมการ ประชาชนเข้าร่วม โดยจัดกิจกรรมไตรมาสละ ๑ ครั้ง

- โครงการเข้าพบผู้ใช้น้ำรายสำคัญและหน่วยงานภาครัฐ - กิจกรรมสร้างสัมพันธ์ สำนักงานประปาสาขาจัดทีมเข้าพบโดยตรง เพื่อรับข้อคิดเห็น สอบถาม และแนะนำการให้บริการ

- โครงการอบรมวิชาชีพช่างประปาชุมชน - กิจกรรมให้ความรู้ด้านวิชาชีพช่างประปา โดยเพิ่มการประชาสัมพันธ์ Application MWA on Mobile ให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ

๖.๒.๒ ลดขั้นตอนในการใช้งาน Application MWA on Mobile จากเดิมที่มีการลงทะเบียนมีวิธีการกรอกข้อมูล ๕ ขั้นตอนคือ

๑. หมายเลขโทรศัพท์
๒. หมายเลขประจำตัวบัตรประชาชน ๑๓ หลัก
๓. ชื่อความรหัส
๔. สาขา-เขตของผู้ใช้น้ำ
๕. ทะเบียนผู้ใช้น้ำ

เพื่อลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวก ในกรณีที่ผู้ใช้น้ำไม่ทราบข้อมูลสาขา-เขต หรือทะเบียนผู้ใช้น้ำ สามารถให้ระบบตรวจสอบข้อมูลจากหมายเลขโทรศัพท์ หรือหมายเลขประจำตัวบัตรประชาชน ๑๓ หลัก หากผู้ใช้น้ำมีฐานข้อมูลกับการประสานนครหลวงแล้ว

๖.๓ C : CHECK ประเมินผลการดำเนินงาน แบ่งเป็น

- ๖.๓.๑ ด้านผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๖.๓.๒ ด้านผู้ใช้บริการ โดยการสอบถามการใช้งาน และข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ ในกรณีมีผลกระทบต่อการใช้งานน้ำประปา
- ๖.๓.๓ ด้านรายงานสถิติข้อมูลต่าง ๆ - ผู้ใช้บริการที่ดาวนโหลด Application MWA on Mobile จำนวนผู้ร้องเรียน จำนวนผู้ใช้บริการที่สอบถามข้อมูลค่าน้ำ ๆ
- ๖.๔ A : ACTION : ปรับปรุง พัฒนา สรุปผลประเมินจากการดำเนินงานตามแผนเป้าหมายการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ Application MWA on Mobile เสนอให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทราบ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนา โดยผู้เกี่ยวข้องได้แก่
- ๖.๔.๑ ผู้บริหาร - ท่านผู้ว่าการ ท่านรองผู้ว่าการ และผู้บริหารทุกระดับ ควรให้ความสำคัญ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยกำกับดูแลให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม
- ๖.๔.๒ สำนักงานประชาสัมพันธ์ - เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบและให้บริการผู้ใช้น้ำโดยตรง และรับข้อมูลการเสนอแนะ ตลอดจนสรุปผลการใช้บริการต่าง ๆ
- ๖.๔.๓ ฝ่ายสื่อสารองค์กร - หน่วยงานประชาสัมพันธ์สื่อสารข้อมูล ภายนอก จัดทำวัสดุอุปกรณ์ และสร้างภาพลักษณ์องค์กร
- ๖.๔.๔ ฝ่ายปฏิบัติการประปานครหลวง - หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนผ่าน Call Center ๑๑๒๕ และรับข้อมูลการเสนอแนะ ตลอดจนสรุปผลการใช้บริการต่าง ๆ
- ๖.๔.๕ ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยี - หน่วยงานพัฒนาด้านโปรแกรม Application MWA on Mobile เพื่อพัฒนาต่อยอดและสรุปผลผู้ใช้
- ๖.๔.๖ คณะกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่กำกับ ดูแลในภาพรวม ให้คำแนะนำ และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ
- ๖.๔.๗ ประชาชน ชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้มีส่วนสำคัญในการให้ข้อมูล โดยกรอบแนวทางการดำเนินการตาม PDCA ปรากฏตามตารางด้านล่างนี้

ลำดับ	กิจกรรม	ปี ๒๕๕๙							ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		พ	ค	เม	พ	ม	ย	จ		
๖.๑	P : PLAN วางแผนการดำเนินงาน ๖.๑.๑ ศึกษาปัญหาที่ผ่านมาโดยสอบถามจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผลการสำรวจความพึงพอใจปี ๕๘ ๖.๑.๒ ศึกษาวิเคราะห์ SWOT ๖.๑.๓ ศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วม ๖.๑.๔ วางแผนการดำเนินงานโดยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ช่องทางการสื่อสาร กิจกรรมประชาสัมพันธ์ การพัฒนาระบบ กรอบระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ								คณะกรรมการฯ	อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

ลำดับ	กิจกรรม	ปี๒๕๕๙								ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		ม.พ.	มิ.ย.	ก.พ.	พ.ค.	พ.ค.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
๒	<p>D : DO ดำเนินการ/ปฏิบัติตามแผน</p> <p>๖.๒.๑ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ Application MWA on Mobile ให้ทราบประโยชน์ที่จะได้รับ วิธีการใช้ วิธีการดาวน์โหลด ตั้งแต่เดือน มี.ค. - ส.ค. ๕๙</p> <p>๖.๒.๑.๑ ช่องทางการสื่อสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ป้ายประชาสัมพันธ์ โดยการ ติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ ในจุดที่มีผู้ มาใช้บริการเกี่ยวกับน้ำประปา ได้แก่ เคาน์เตอร์บริการสำนักงานประปา สาขา ตัวแทนรับชำระเงิน เช่น ร้านสะดวกซื้อ ๗-๑๑ , โลตัส ฯ ● ใบปลิว/แผ่นพับ แจกให้แก่ ผู้ใช้บริการที่สำนักงานประปาสาขา และประชาชนทั่วไป ชุมชน ผ่าน สำนักงานเขต ๕๐ แห่ง ● สื่อมวลชนสาธารณะ ฝ่ายสื่อสาร องค์กรทำข้อมูลข่าวแจก ภาพข่าว ให้ แก่ สื่ อ ม ว ล ช น ข ย า ย ผล ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เช่น จส.๑๐๐ สวพ.๙๑ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ตลอดจนส่งให้สำนักงาน ประปาสาขาส่งข้อมูลให้ชุมชนเพื่อ ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ● สื่อออนไลน์ (Social Media) ฝ่าย สื่ อ ส า ร อ ง ค์ ก ร จั ด ท า สื่ อ ประชาสัมพันธ์ Application MWA on Mobile เผยแพร่หน้า Website เฟซบุ๊กการประปานครหลวง ไลน์ ๑๑๒๕, youtube และประสาน สาขา นำสื่อลงเฟซบุ๊กสาขา 									ฝ่ายสื่อสาร องค์กร, สาขา, ฝ่ายปฏิบัติการ (Call Center)	

ลำดับ	กิจกรรม	ปี ๒๕๕๙								ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		ม.พ.	ก.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
	<p>๖.๒.๑.๒ การจัดกิจกรรม ประชาสัมพันธ์/กิจกรรมพิเศษ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การจัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก - สาขาร่วมกิจกรรมกับเขต/หน่วยงานท้องถิ่นเนื่องในโอกาสต่าง ๆ โดยออกบูธตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ แจกใบปลิว/แผ่นพับ จัดเจ้าหน้าที่แนะนำและดาวน์โหลด ● การจัดแสดงนิทรรศการ <ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายสื่อสารองค์กร/สาขา จัดบอร์ดนิทรรศการประชาสัมพันธ์ วิธีการใช้ ประโยชน์ วิธีดาวน์โหลด ตามมหาวิทยาลัยเพื่อให้นักศึกษาเป็นตัวแทนในการประชาสัมพันธ์ ● การออกพบปะกลุ่มเป้าหมาย (Road Show) สาขาประชาสัมพันธ์ โดยการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ แจกใบปลิว/แผ่นพับ พร้อมจัดเจ้าหน้าที่แนะนำผ่าน <ul style="list-style-type: none"> - กิจกรรมประชาสัมพันธ์ ประชาชน สาขาเลือกชุมชนในพื้นที่ที่มีประชาชนอยู่อาศัยจำนวนมาก จัดกิจกรรมให้บริการและเชิญประธาน คณะกรรมการฯ ประชาชนเข้าร่วม โดยจัดกิจกรรมไตรมาสละ ๑ ครั้ง -โครงการเข้าพบผู้ใช้รายสำคัญและหน่วยงานภาครัฐ -กิจกรรมสร้างสัมพันธ์ และเข้าพบโดยตรง เพื่อรับข้อคิดเห็น สอบถาม และแนะนำการให้บริการ - โครงการอบรมวิชาชีพช่างประปาชุมชน - กิจกรรมที่ให้ความรู้ด้านวิชาชีพช่างประปา โดยเพิ่มการประชาสัมพันธ์ MWA on Mobile ให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ 									ฝ่ายสื่อสารองค์กร, สำนักงาน ประปาสาขา	

ลำดับ	กิจกรรม	ปี ๒๕๕๙								ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		ม.พ.	มิ.ย.	ก.ย.	ธ.พ.	ม.ค.	เม.ย.	ก.ค.	ส.ค.		
	๖.๒.๒ ลดขั้นตอนในการใช้งาน Application MWA on Mobile โดยให้ระบบสามารถตรวจสอบข้อมูลจากหมายเลขโทรศัพท์ หรือหมายเลขประจำตัวบัตรประชาชน ๑๓ หลัก หากผู้ใช้น้ำมีฐานข้อมูลกับการประปานครหลวงแล้วในกรณีที่ไม่ทราบสาขา-เขต ทะเบียนผู้ใช้น้ำ									ฝ่ายพัฒนา และสนับสนุน เทคโนโลยี	
๖.๓	C : CHECK ประเมินผลการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม ตลอดจนผู้ปฏิบัติ ผู้ใช้บริการ และรายงานทางสถิติ									ฝ่ายสื่อสารองค์กร, สาขา, ฝ่ายปฏิบัติการ, ฝ่ายพัฒนาฯ	
๖.๔	A : ACTION : ปรับปรุง พัฒนา									คณะกรรมการฯ	

คณะกรรมการฯ หมายถึงคณะกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้รับการแต่งตั้ง

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ ๗ เดือนนับจากเริ่มโครงการ โดยแบ่งเป็นระยะดังนี้

๗.๑ ระยะวางแผนการดำเนินการ ใช้เวลา ๑ เดือน

๗.๒ ระยะดำเนินการ/ปฏิบัติตามแผน ใช้เวลา ๕ เดือน

๗.๓ ระยะประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรม ใช้เวลา ๑ เดือน

๗.๔ ระยะปรับปรุงและพัฒนากิจกรรม ใช้เวลา ๑ เดือน

๘. งบประมาณ

งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน จำนวน ๒๐๐,๐๐๐ บาท (สองแสนบาทถ้วน)

ประกอบด้วย

ค่าวัสดุประชาสัมพันธ์ ๑๐๐,๐๐๐ บาท

(ค่าป้ายประชาสัมพันธ์, แผ่นพับ/ใบปลิว, บอร์ดนิทรรศการ)

ค่าของขวัญที่ระลึก ๑๐๐,๐๐๐ บาท

(ค่าของขวัญสำหรับมอบให้ผู้ใช้บริการที่ตามนโหลด)

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผล จะสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ดังนี้

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด(KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ
เป้าหมาย(Output) ๑. เพิ่มการประชาสัมพันธ์เผยแพร่การใช้ Application MWA on Mobile วิธีการดาวน์โหลดและประโยชน์ที่จะได้รับ ให้ผู้ใช้น้ำกลุ่มเป้าหมาย และกลุ่มผู้ใช้น้ำทั่วไปทราบ ตั้งแต่เดือน มี.ค.-ส.ค. ๒๕๕๙ โดย ๑.๑ ช่องทางการสื่อสารต่างๆ	-จำนวนสายผู้ใช้บริการที่โทรมา สอบถามค่าน้ำลดลงจากปี ๒๕๕๘ ร้อยละ ๒๐ -จำนวนข้อร้องเรียนเรื่อง ประชาสัมพันธ์ก่อนหยุดจ่ายน้ำ ลดลงจากปี ๒๕๕๘ ร้อยละ ๒๐	- รายงานข้อมูลสถิติการ สอบถามค่าน้ำปี ๒๕๕๙ ลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับปี ๒๕๕๘ -รายงานข้อมูลข้อร้องเรียน ประชาสัมพันธ์ก่อนหยุดจ่ายน้ำ ปี ๒๕๕๙ ลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับปี ๒๕๕๘
๑.๒ การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ / กิจกรรมพิเศษ	- มีการจัดกิจกรรมอย่างน้อย จำนวน ๔ กิจกรรม	-รายงานสรุปผลการจัดกิจกรรม
๒. ลดขั้นตอนในการเข้าถึง/ ลงทะเบียนเข้าใช้งานข้อมูลการใช้น้ำ บน Application MWA on Mobile โดยพัฒนาโปรแกรมให้แล้วเสร็จเดือน ส.ค. ๒๕๕๙	- จำนวนขั้นตอนในการ ลงทะเบียนลดลงเหลือ ๓ ขั้นตอน จากเดิม ๕ ขั้นตอน	- พัฒนาโปรแกรม MWA on Mobile บนมือถือ
วัตถุประสงค์(Outcome) ๑. เพื่อประชาสัมพันธ์ส่งเสริมให้ ประชาชนได้รับรู้	- ประชาชนมีการรับรู้ MWA on Mobile ปี ๒๕๕๙ ร้อยละ ๒๐ ของผู้ตอบแบบสำรวจ	- รายงานผลการสำรวจการรับรู้ ของผู้ใช้บริการ ของหน่วยงาน ภายนอก
๒. เพื่อเพิ่มจำนวนผู้เข้ามาใช้ Application MWA on Mobile	- จำนวนผู้เข้ามาดาวน์โหลดเพิ่ม ขึ้น ไม่น้อยกว่า ๒๐,๐๐๐ ราย	- รายงานข้อมูลสถิติการ ดาวน์โหลด MWA on Mobile
๓. เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการประชาชน	- ผู้ใช้บริการแจ้งเรื่องผ่าน MWA on Mobile จำนวนไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย/เดือน	- รายงานข้อมูลสถิติการรับเรื่อง ผ่าน MWA on Mobile
๔. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ต่อองค์กร	- คะแนนความพึงพอใจรวมของ ผู้ใช้บริการ MWA on Mobile ไม่น้อยกว่า ๔	- รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ของหน่วยงาน ภายนอก

๑๐. ข้อเสนอแนะ

Application MWA on Mobile ของการประปานครหลวง เป็นการพัฒนานวัตกรรม โปรแกรมประยุกต์ใช้บนโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน เพื่อให้บริการประชาชนในพื้นที่บริการของการประปานครหลวง และสอดคล้องกับการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนในปัจจุบัน ตลอดจนรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และสถานการณ์ของโลก ที่ผู้ใช้บริการต้องการ ความสะดวก รวดเร็ว โดยไม่เสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงาน รวมถึงสามารถใช้บริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ในทุกพื้นที่ที่มีการสื่อสารในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่โปรแกรมฯ ดังกล่าวจะไม่เกิดประโยชน์หรือบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ หากผู้ใช้บริการไม่เกิดการรับรู้และไม่นำไปใช้ประโยชน์ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์เผยแพร่จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยในการบริหารจัดการให้เกิดการรับรู้และมีผู้ใช้บริการให้เกิดประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ ซึ่งจะต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนภายในองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการเผยแพร่หรือบอกต่อ

ในอนาคต การประปานครหลวงควรมีพัฒนาต่อยอดการใช้ประโยชน์โปรแกรมฯ Application MWA on Mobile โดยใช้การมีส่วนร่วมและนำข้อมูลจากข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง จากประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน มาใช้ในการพัฒนา รวมถึงบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการกับหน่วยงานอื่น ๆ นอกเหนือจากการให้บริการด้านการประปาเพียงด้านเดียว ภายใต้แนวคิดที่ยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก สมดังคำว่า “ประปาเพื่อประชาชน”

ภาคผนวก



บรรณานุกรม

ยุพาพร รุ่งงาม. (๒๕๔๕). การมีส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงบประมาณในการปฏิรูป ระบบราชการ.

ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

www.gotoknow.org/posts/๔๘๒๐๙๒

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. (๒๕๓๑). การพัฒนาชนบทไทย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

www.gotoknow.org/posts/๔๘๒๐๙๒

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. (๒๕๔๐). เอกสารทางวิชาการการพัฒนากระบวนการเรียนการสอน

เอกสารที่ ๓๓ กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ผศ.ดร.จันทวีร์ เกษมสุข เอกสารประกอบการสอนหลักการและกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพฯ: www.stou.ac.th