

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการรับรู้ข่าวสารและการบริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจ (Survey Research) ด้วยการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 4 เขต คือ การไฟฟ้านครหลวงเขตเพลินจิต การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย และการไฟฟ้านครหลวงเขตบางกะปิ โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ T-test, F-test และการวิเคราะห์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มารับบริการของการไฟฟ้านครหลวงในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุ 26-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ และมีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน

ด้านการเปิดรับข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อทางโทรทัศน์มากกว่าสื่ออื่น ๆ รองลงมา คือ เปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ และอันดับ 3 คือ เปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง

กลุ่มตัวอย่างเปิดรับหรือสนใจข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า เนื้อหา/ข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับมากที่สุด คือ การประหยัดไฟฟ้า/การรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า รองลงมา คือ

การเปิดรับหรือสนใจข่าวไฟฟ้าดับ/การหยุดจ่ายไฟฟ้า และอันดับ 3 คือ เปิดรับหรือสนใจข่าวสารด้านการให้บริการต่าง ๆ

ด้านความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวงนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจจากการบริการของการไฟฟ้านครหลวงอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวงในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่และอันดับ 3 คือ ได้รับความพึงพอใจในด้านการบริการของการไฟฟ้านครหลวง

ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานนั้น พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชนที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ แตกต่างกันทั้งในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับรายได้

ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชนที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ แตกต่างกัน โดยมีความสัมพันธ์กันเพียงแค่ระดับการศึกษาเท่านั้น สำหรับในด้านของเพศ อายุ และระดับรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

การเปิดรับข่าวสารของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการไฟฟ้านครหลวง พบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการ ทั้งในด้านการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง ความพึงพอใจด้านการบริการของการไฟฟ้านครหลวง ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างยังมีการเปิดรับหรือสนใจข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงมากเท่าไรยิ่งทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการดำเนินงาน ในด้านการบริการ ในด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ของการไฟฟ้านครหลวงมากขึ้นตามไปด้วย