

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมยุคข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนซึ่งต้องมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น ๆ และประชาชน ฉะนั้นหน่วยงานเหล่านี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการประชาสัมพันธ์และพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร การบริการต่าง ๆ และเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะทำให้องค์กรได้รับการยอมรับจากประชาชนและยังส่งผลต่อภาพลักษณ์อันดีขององค์กรด้วย

ปัจจุบันการประชาสัมพันธ์ได้มีบทบาทสำคัญต่อทุกองค์กรเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ทำให้องค์กรเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับจากประชาชน ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์องค์กรทั้งในด้านข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ ผลงานและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในปัจจุบันซึ่งมีภาพลักษณ์ค่อนข้างตกต่ำ¹ เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของรัฐวิสาหกิจนั้นเป็นการดำเนินธุรกิจแบบผูกขาด จึงไม่เห็นความจำเป็นของการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์มากนัก แต่ต่อมาเมื่อภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสำคัญมากขึ้นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจจึงเล็งเห็นความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์และได้มีการจัดตั้งหน่วยงานทางด้านประชาสัมพันธ์ขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว

การไฟฟ้านครหลวงเป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องทำการติดต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ และประชาชนเป็นจำนวนมาก ถึงแม้ว่าการไฟฟ้านครหลวงจะเป็นองค์กรที่ดำเนินกิจการไฟฟ้าผูกขาด แต่เพียงผู้เดียวแต่การไฟฟ้านครหลวงก็จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารอยู่เสมอโดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในด้านการบริการต่าง ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ใช้บริการและทำให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่

¹ชโลมใจ วัฒนสุชาติ, “กลยุทธ์การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย,” (วารสารศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549), น. 19.

เกี่ยวกับการบริการอย่างถูกต้องครบถ้วนและยังส่งผลต่อความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรด้วย

การไฟฟ้านครหลวง จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2501 ตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2501 โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง คือ “จัดให้ได้มาและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าและดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นประโยชน์กับการไฟฟ้านครหลวง” และได้มีการปรับปรุงพระราชบัญญัติเพิ่มเติมอีก 2 ครั้ง ในปี พ.ศ. 2530 และปี พ.ศ. 2535

ภารกิจหลักขององค์กร คือ ดำเนินธุรกิจไฟฟ้าให้มีการเติบโตอย่างยั่งยืน เป็นเลิศด้านระบบจำหน่ายและตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ดำเนินงานโดยยึดหลักการทำงานกับกิจการคู่แท้ที่ดี มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีภาพลักษณ์เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ มุ่งเน้นคุณค่าพนักงานและพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่สนับสนุนให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืนรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ การไฟฟ้านครหลวงยังได้กำหนดวิสัยทัศน์สำหรับปีงบประมาณ 2545 – 2549 ว่า “เป็นองค์กรชั้นนำของประเทศด้านธุรกิจไฟฟ้าในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และดำเนินธุรกิจต่อเนื่องมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม”²

การไฟฟ้านครหลวงได้ดำเนินงานในฐานะของรัฐวิสาหกิจมาเป็นระยะเวลา 48 ปี และได้มีการบริการประชาชน มีการจัดโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อประชาชนมาโดยตลอด การไฟฟ้านครหลวงนั้น มีการให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยจะเห็นได้จากการขยายหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวงตลอดมา โดยเริ่มจากการจัดตั้งส่วนงานประชาสัมพันธ์ขึ้นมาในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2518 ต่อจากนั้นได้เปลี่ยนมาเป็นสำนักประชาสัมพันธ์ในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2528 และได้จัดตั้งเป็นฝ่ายประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2539 และเปลี่ยนเป็นฝ่ายประชาสัมพันธ์ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2542 จนกระทั่งปัจจุบัน ทั้งนี้ เนื่องจากการไฟฟ้านครหลวงเล็งเห็นว่าในปัจจุบันการประชาสัมพันธ์นั้น ถือว่ามีบทบาทสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อสถาบันและองค์กรต่าง ๆ เพราะการประชาสัมพันธ์จะก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างองค์กรและยังทำให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสถาบันและองค์กรอย่างถูกต้อง รวมไปถึงการชี้แจง

²สุนิสา ปานเจริญ, “พฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารภายในองค์กรและการยอมรับการแปรรูปการไฟฟ้านครหลวง,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546), น. 1.

ข่าวสาร การให้บริการ เหตุการณ์และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในองค์กร การไฟฟ้านครหลวงมีการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน โดยการบริการด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวงมีดังนี้ คือ

การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

1. การขอใช้ไฟฟ้าประเภทต่าง ๆ³ สามารถแบ่งได้ดังนี้ คือ
 - 1.1 การขอใช้ไฟฟ้าเครื่องวัดฯ แรงต่ำขนาดไม่เกิน 50 (150) แอมแปร์
 - 1.2 การขอใช้ไฟฟ้าเครื่องวัดฯ แรงต่ำที่มีการดำเนินการภายนอก
 - 1.3 การขอใช้ไฟฟ้าขนาดตั้งแต่ 100 เควีขึ้นไป และอาคารชุด
 - 1.4 การขอใช้ไฟฟ้าระบบสายส่ง กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าก่อสร้างสถานีย่อยเอง
 - 1.5 การขอใช้ไฟฟ้าถนน
 - 1.6 การขอใช้ไฟส่องสว่างในที่เอกชน
2. การขอส่วนลดค่าไฟฟ้า ผู้มีสิทธิได้รับส่วนลดค่าไฟฟ้า คือ
 - 2.1 ทหารผ่านศึกผู้ได้รับพระราชทานเหรียญกล้าหาญ กรณีป้องกันประเทศ ไม่ว่าจะภายในหรือภายนอกราชอาณาจักรและครอบครัว
 - 2.2 ทหารผ่านศึกผู้ได้รับพระราชทานเหรียญชัยสมรภูมิ กรณีสงครามเกาหลี เวียดนามและครอบครัว
 - 2.3 ทหารผ่านศึกผู้ได้รับพระราชทานเหรียญงานพระราชทานสงครามในทวีปยุโรป หรือเหรียญชัยสมรภูมิ กรณีสงครามในทวีปยุโรปอินโดจีน มหาเอเซียบูรพาและครอบครัว
 - 2.4 ทหารผ่านศึกผู้ได้รับบัตรประจำตัวผ่านศึกชั้นที่ 1 และครอบครัวทหารผ่านศึกผู้ถือบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึกชั้นที่ 1
 - 2.5 ผู้ได้รับบัตรประจำตัวเหรียญกล้าหาญทายาท
 - 2.6 ผู้ได้รับบัตรประจำตัวเหรียญชัยสมรภูมิทายาท
3. การโอน-เปลี่ยนชื่อพันบัตร ในกรณีที่มีการยกเลิกการใช้ไฟฟ้าหรือเปลี่ยนชื่อหรือโอนสิทธิผู้ใช้ไฟฟ้า

³การไฟฟ้านครหลวง, “งานบริการ,” <<http://www.mea.or.th/internet/>>,

4. การคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ในกรณีที่ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า
5. การคืนเงินค่าบริการการขอใช้ไฟฟ้า ในกรณีที่ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า
6. การงดจ่ายไฟฟ้า การไฟฟ้านครหลวงอาจจะงดจ่ายไฟฟ้าในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้ากระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้
 - 6.1 ไม่ชำระค่าไฟฟ้าหรือไม่ชำระหนี้สินอื่นที่เกี่ยวข้องกับการใช้ไฟฟ้าตามกำหนด
 - 6.2 ไม่วางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าเพิ่มให้ครบถ้วนตามที่การไฟฟ้านครหลวงกำหนด
 - 6.3 ขาดหรือต่อโยงไฟฟ้า
 - 6.4 ไม่ดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในให้มีความปลอดภัยเพียงพอและการไฟฟ้านครหลวงได้เตือนเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว
 - 6.5 มีการกระทำโดยมิชอบเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า
 - 6.6 ใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าที่ก่อให้เกิดคลื่นรบกวนผู้ใช้ไฟฟ้าบริเวณข้างเคียง
 - 6.7 ใช้ไฟฟ้าอันก่อให้เกิดการกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงของชาติ
 - 6.8 ผิดไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับการไฟฟ้านครหลวงว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและการบริการ พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับการไฟฟ้านครหลวงว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและการบริการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2538
7. การต่อกลับการใช้ไฟฟ้า เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าได้แก้ไขสาเหตุที่ถูกลงงดจ่ายไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่การไฟฟ้านครหลวงกำหนดไว้แล้ว ผู้ใช้ไฟฟ้ามีสิทธิขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้าภายใน 1 ปี นับตั้งแต่วันที่การไฟฟ้านครหลวงงดจ่ายไฟฟ้า
8. บริการติดตั้งระบบไฟฟ้า
9. การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)⁴ เป็นการบริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร เช่น ชำระผ่านระบบ ATM ชำระผ่านระบบอินเทอร์เน็ต บริการอัตโนมัติทางโทรศัพท์ นอกจากนี้ยังให้บริการระบบ e-Invoice ที่ส่งใบแจ้งหนี้ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่
10. การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การไฟฟ้านครหลวงได้ร่วมมือกับกรุงเทพมหานคร การประปานครหลวงและบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ในการขยายบริการร่วมกันผ่านศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของหน่วยงาน ในเรื่องของการขอใช้และชำระค่าไฟฟ้า

⁴การไฟฟ้านครหลวง ฝ่ายนโยบายแผนและงบประมาณ, “รายงานประจำปี 2548,” (กรุงเทพมหานคร: มปท., 2548), น. 35.

น้ำประปา โทรศัพท์ และการขอเลขที่บ้าน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า รวมทั้งประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

11. การขยายช่องทางการรับชำระค่าไฟฟ้า

เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การไฟฟ้านครหลวงได้ขยายช่องทางการรับชำระค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการต่าง ๆ อาทิ Counter Service, Pay Point, Pay at Post, ร้านเจมาร์ท, บัตรเครดิตออนไลน์, เคอร์เตอร์ของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน)

สื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง

การไฟฟ้านครหลวงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ ดังนี้

1. สื่อมวลชน (Press Release) โดยฝ่ายบริหารจะทำการแถลงข่าวในทุก ๆ เดือน เช่น
 - ข่าวการจัดนิทรรศการระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าแก่ประชาชน
 - ผลการดำเนินการประจำปีของการไฟฟ้านครหลวง
 - ข่าวการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวง เช่น ข่าวการจัดค่ายเยาวชน ข่าวการปลูกป่าชายเลน
2. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ โพสต์เตอร์ แผ่นพับ โบปลิว

เช่น การลงข่าวประกาศดับไฟฟ้า โดยการไฟฟ้านครหลวงจะทำการลงข่าวในหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า 2 วัน เพื่อเป็นการแจ้งให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบก่อนที่จะมีการดับไฟฟ้า
3. สื่อวิทยุ โดยจะมีการประชาสัมพันธ์ข่าวต่าง ๆ ผ่านทางสถานีวิทยุ อาทิเช่น สถานีวิทยุแห่งประเทศไทย สถานีวิทยุ จส. 100 สวพ. 91 สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน สถานีวิทยุจุฬาฯ
4. สื่อโทรทัศน์ โดยจะมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในการให้บริการหรือการงดให้บริการต่าง ๆ ผ่านทางสื่อโทรทัศน์ โดยเป็นในรูปแบบของตัวอักษรวิ่ง
5. สื่ออินเทอร์เน็ต โดยจะมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการบริการต่าง ๆ ทางสื่ออินเทอร์เน็ตผ่านทางเว็บไซต์ของการไฟฟ้านครหลวง คือ www.mea.or.th/internet
6. สื่อบุคคล เช่น Call Center 1130
7. สื่ออื่น ๆ เช่น ป้ายไฟวิ่ง ซึ่งการไฟฟ้านครหลวงจะมีการใช้สื่อประเภทนี้ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น โครงการการไฟฟ้านครหลวงรวมใจดีใช้พลังงาน

เนื่องจากการไฟฟ้านครหลวงเป็นองค์กรที่ต้องดำเนินการทางด้านสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับประชาชนเป็นจำนวนมาก ดังนั้นทางองค์กรจึงต้องมีความระมัดระวังเป็นพิเศษเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การบริการ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารออกไปให้ประชาชนรับทราบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่อาจทำให้เกิดผลกระทบในด้านลบต่อองค์กรซึ่งอาจจะส่งผลต่อภาพลักษณ์และความไว้วางใจที่ประชาชนมีให้กับองค์กร

ดังนั้น การศึกษาเรื่อง “การเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเพื่อสำรวจว่าประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่การไฟฟ้านครหลวงได้ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่าง ๆ มากน้อยเพียงไรและมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารและการบริการของการไฟฟ้านครหลวงหรือไม่ เพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวงของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการรับรู้ข่าวสารและการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันทำให้การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวงของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวงของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
3. การเปิดรับข่าวสารของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการไฟฟ้านครหลวง

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น โดยมุ่งศึกษาการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจในด้านการเผยแพร่ข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารและความพึงพอใจในด้านข่าวสารการบริการต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวง

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจซึ่งทำหน้าที่ในการจัดหาและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า

ข้อมูลข่าวสารจากการไฟฟ้านครหลวง หมายถึง ข้อมูลข่าวสารในด้านการบริการกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ที่การไฟฟ้านครหลวงทำการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ไปยังประชาชน

การเปิดรับข่าวสาร หมายถึง ระดับการได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวง

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความรู้สึกตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งไปในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งในที่นี้จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดรับข่าวสารและการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง ประชาชนที่ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงซึ่งอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง วิธีการขององค์กรที่มีการกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชน

สื่อ หมายถึง ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ฯลฯ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวงได้ทราบถึงพฤติกรรมกา
เปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการบริการของประชาชนใน
เขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ของการ
ไฟฟ้านครหลวงเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้นและเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความพึงพอใจ
สูงสุด
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงและประกอบการศึกษาค้นคว้าของผู้ที่สนใจต่อไป