

บทที่ 4

ผลการศึกษา

งานศึกษาเรื่อง “การศึกษาการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง” มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยมุ่งศึกษาการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจในด้านการเผยแพร่ข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจในด้านข่าวสารการบริการต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวงของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการรับรู้ข่าวสารและการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. การเปิดรับข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวง
3. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวง
4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและการบริการ

ส่วนที่ 1

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่ม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ต่อเดือน ซึ่งผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 4.1
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	233	58.3
หญิง	167	41.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน เป็นเพศชายมากกว่าเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 ส่วนเพศหญิงมีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8

ตารางที่ 4.2
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	42	10.5
26-30 ปี	105	26.3
31-35 ปี	99	24.8
36-40 ปี	87	21.8
มากกว่า 40 ปี	67	16.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และอายุ 36-40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

ตารางที่ 4.3
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมปลายหรือเทียบเท่า	16	4.0
ประกาศนียบัตร	35	8.8
อนุปริญญา	64	16.0
ปริญญาตรี	232	58.0
สูงกว่าปริญญาตรี	53	13.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คือ จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

ตารางที่ 4.4

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	5	1.3
5,001-10,000 บาท	105	26.3
10,001-20,000 บาท	160	40.0
20,001-30,000 บาท	98	24.5
มากกว่า 30,000 บาท	32	8.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มากที่สุด คือ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา คือ มีรายได้ 5,001-10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 ต่อมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5

ส่วนที่ 2

การเปิดรับข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวง

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.5

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการเปิดรับ

ข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อ

ประเภทของสื่อ	ระดับความถี่ในการเปิดรับสื่อ					(X̄)	S.D.	ระดับการเปิดรับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
1. สื่อบุคคล เช่น Call Center	84 (21.0)	139 (34.8)	130 (32.5)	39 (9.8)	8 (2.0)	2.37	.99	น้อย
2. วิทยุกระจายเสียง	35 (8.8)	138 (34.5)	157 (39.3)	57 (14.3)	13 (3.3)	2.69	.93	ปานกลาง
3. โทรทัศน์	10 (2.5)	67 (16.8)	173 (43.3)	112 (28.0)	38 (9.5)	3.25	.93	ปานกลาง
4. หนังสือพิมพ์	19 (4.8)	111 (27.8)	160 (40.0)	90 (22.5)	20 (5.0)	2.95	.94	ปานกลาง
5. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ	42 (10.5)	145 (36.3)	174 (43.5)	36 (9.0)	3 (.8)	2.53	.83	น้อย
6. เว็บไซต์ของ กฟน.	104 (26.0)	137 (34.3)	120 (30.0)	33 (8.3)	6 (1.5)	2.25	.98	น้อย
ภาพรวมการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อ						2.67	.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อทางโทรทัศน์ มากกว่าสื่ออื่น ๆ โดยได้รับในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 รองลงมา คือ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และอันดับ 3 คือ เปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69

ตารางที่ 4.6

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการเปิดรับ

หรือสนใจข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์

ของการไฟฟ้านครหลวง

เนื้อหา/ข้อมูลข่าวสาร ในสื่อประชาสัมพันธ์	ระดับความถี่ในการเปิดรับสื่อ					(X̄)	S.D.	ระดับ การ เปิดรับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
	(คน) (ร้อยละ)	(คน) (ร้อยละ)	(คน) (ร้อยละ)	(คน) (ร้อยละ)	(คน) (ร้อยละ)			
1. ข่าวไฟฟ้าดับ/ การหยุดจ่ายไฟฟ้า	14 (3.5)	95 (23.8)	134 (33.5)	97 (24.3)	60 (15.0)	3.24	1.08	ปานกลาง
2. การประหยัดไฟฟ้า/การรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า	3 (.8)	43 (10.8)	158 (39.5)	146 (36.5)	50 (12.5)	3.49	.87	มาก
3. ข่าวสารด้านการให้บริการต่าง ๆ	11 (2.8)	110 (27.5)	196 (49.0)	79 (19.8)	4 (1.0)	2.89	.78	ปานกลาง
4. ข่าวสารการปรับปรุงระบบขององค์กร	35 (8.8)	159 (39.8)	166 (41.5)	36 (9.0)	4 (1.0)	2.54	.82	น้อย
5. ข่าวสารการจัดกิจกรรมต่าง ๆ	51 (12.8)	153 (38.3)	158 (39.5)	38 (9.5)	-	2.46	.83	น้อย
ภาพรวมการเปิดรับหรือสนใจข้อมูลข่าวสาร						2.92	.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับหรือสนใจข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า เนื้อหา/ข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับมากที่สุด คือ การประหยัดไฟฟ้า/การรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า โดยมีการเปิดรับหรือสนใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 รองลงมาคือ การเปิดรับหรือสนใจข่าวไฟฟ้าดับ/การหยุดจ่ายไฟฟ้า ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และอันดับ 3 คือ เปิดรับหรือสนใจข่าวสารด้านการให้บริการต่าง ๆ ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89

ส่วนที่ 3
ความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
ที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวง

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง
 ดังนี้

ตารางที่ 4.7

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจ
 ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับจาก
 การไฟฟ้านครหลวงในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับ จากการไฟฟ้านครหลวง	($\bar{x}$)	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
การดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง	3.08	0.51	ปานกลาง
การบริการของการไฟฟ้านครหลวง	2.99	0.52	ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่	3.00	0.59	ปานกลาง
ภาพรวมความพึงพอใจ	3.02	0.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจจากการบริการของการไฟฟ้านครหลวงอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวงในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 รองลงมา คือ ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน และอันดับ 3 คือ ได้รับความพึงพอใจในด้านการบริการของการไฟฟ้านครหลวงในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99

ตารางที่ 4.8
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม
ระดับความพึงพอใจในการดำเนินงาน
ของการไฟฟ้านครหลวง

ความพึงพอใจในการดำเนินงาน ของการไฟฟ้านครหลวง	ระดับความพึงพอใจ					(X̄)	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
	(คน) (ร้อยละ)	(คน) (ร้อยละ)	(คน) (ร้อยละ)	(คน) (ร้อยละ)	(คน) (ร้อยละ)			
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความ สามารถในการทำงาน	5 (1.3)	30 (7.5)	257 (64.3)	97 (24.3)	11 (2.8)	3.20	.66	ปานกลาง
2. ระบบการทำงานได้มาตรฐาน	3 (.8)	38 (9.5)	262 (65.5)	89 (22.3)	8 (2.0)	3.15	.64	ปานกลาง
3. เทคโนโลยีในการทำงานมี ความทันสมัย	4 (1.0)	31 (7.8)	240 (60.0)	116 (29.0)	9 (2.3)	3.24	.66	ปานกลาง
4. การจัดสถานที่ในการทำงาน มีความเหมาะสม	4 (1.0)	59 (14.8)	266 (66.5)	68 (17.0)	3 (.8)	3.02	.62	ปานกลาง
5. มีการพัฒนาบุคลากรให้มี ประสิทธิภาพอยู่เสมอ	7 (1.8)	66 (16.5)	260 (65.0)	60 (15.0)	7 (1.8)	2.99	.68	ปานกลาง
6. มีการประชาสัมพันธ์ข่าว ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	11 (2.8)	91 (22.8)	228 (57.0)	62 (15.5)	8 (2.0)	2.91	.75	ปานกลาง
ภาพรวมความพึงพอใจในการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง						3.08	.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ในการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า สิ่งที่ถูกกลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรก คือ เทคโนโลยีในการทำงานมีความทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และอันดับ 3 คือ ได้รับความพึงพอใจในระบบการทำงานได้มาตรฐาน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

ตารางที่ 4.9
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม
ระดับความพึงพอใจในการบริการของ
การไฟฟ้านครหลวง

ความพึงพอใจในการบริการ ของการไฟฟ้านครหลวง	ระดับความพึงพอใจ					(X̄)	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
	(คน) (ร้อยละ)	(คน) (ร้อยละ)	(คน) (ร้อยละ)	(คน) (ร้อยละ)	(คน) (ร้อยละ)			
1. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	7 (1.8)	66 (16.5)	231 (57.8)	90 (22.5)	6 (1.5)	3.05	.72	ปานกลาง
2. ความสะดวกและรวดเร็ว ในการบริการ	4 (1.0)	74 (18.5)	235 (58.8)	82 (20.5)	5 (1.3)	3.03	.69	ปานกลาง
3. ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4 (1.0)	74 (18.5)	239 (59.8)	79 (19.8)	4 (1.0)	3.01	.68	ปานกลาง
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	10 (2.5)	51 (12.8)	257 (64.3)	81 (20.3)	1 (.3)	3.03	.66	ปานกลาง
5. ให้บริการประชาชนด้วย ความเสมอภาคเท่าเทียม	9 (2.3)	64 (16.0)	258 (64.5)	68 (17.0)	1 (.3)	2.97	.66	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนได้	11 (2.8)	55 (13.8)	255 (63.8)	77 (19.3)	2 (.5)	3.01	.68	ปานกลาง
7. การไฟฟ้านครหลวงให้ข้อมูล ข่าวสารแก่ประชาชน	19 (4.8)	89 (22.3)	211 (52.8)	77 (19.3)	4 (1.0)	2.89	.80	ปานกลาง
8. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มาช่วยในการบริการ	3 (.8)	57 (14.3)	254 (63.5)	80 (20.0)	6 (1.5)	3.07	.65	ปานกลาง
9. การอธิบายและแนะนำบริการ ของเจ้าหน้าที่	12 (3.0)	88 (22.0)	244 (61.0)	53 (13.3)	3 (.8)	2.87	.70	ปานกลาง
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการบริการของการไฟฟ้านครหลวง						2.99	.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในด้านการบริการของการไฟฟ้านครหลวงอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในด้านมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการบริการเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และอันดับ 3 คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการบริการและการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

ตารางที่ 4.10

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับ
ความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่

ความพึงพอใจในด้านข้อมูล ข่าวสารที่เผยแพร่	ระดับความพึงพอใจ					(X̄)	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
	(คน) (ร้อยละ)	(คน) (ร้อยละ)	(คน) (ร้อยละ)	(คน) (ร้อยละ)	(คน) (ร้อยละ)			
1. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์	11 (2.8)	67 (16.8)	231 (57.8)	83 (20.8)	8 (2.0)	3.02	.75	ปานกลาง
2. ช่องทางในการนำเสนอมีความเหมาะสม	5 (1.3)	79 (19.8)	244 (61.0)	67 (16.8)	5 (1.3)	2.97	.68	ปานกลาง
3. คุณภาพของข้อมูลข่าวสารที่ทำการเผยแพร่	5 (1.3)	85 (21.3)	238 (59.5)	68 (17.0)	4 (1.0)	2.95	.69	ปานกลาง
4. ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ทำการเผยแพร่	8 (2.0)	108 (27.0)	221 (55.3)	60 (15.0)	3 (.8)	2.85	.71	ปานกลาง
5. สื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลมีความเหมาะสม	8 (2.0)	83 (20.8)	218 (54.5)	86 (21.5)	5 (1.3)	2.99	.74	ปานกลาง
6. ข้อมูลที่เผยแพร่เข้าใจได้ง่าย	8 (2.0)	57 (14.3)	245 (61.3)	82 (20.5)	8 (2.0)	3.06	.71	ปานกลาง
7. ประโยชน์ของข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่	10 (2.5)	54 (13.5)	222 (55.5)	102 (25.5)	12 (3.0)	3.13	.77	ปานกลาง
ภาพรวมความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่						3.00	.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ประโยชน์ของข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ เป็นสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับแรก ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 รองลงมา คือ ข้อมูลที่เผยแพร่เข้าใจได้ง่าย ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และอันดับ 3 คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02

ส่วนที่ 4

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

ข้อมูลและการบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะต่อการไฟฟ้านครหลวง ดังนี้

1. สื่อบุคคล พนักงาน Call Center 1130 ของการไฟฟ้านครหลวงยังมีการบริการที่ไม่ประทับใจเท่าที่ควร เนื่องจากพนักงานไม่สามารถตอบข้อสงสัยและอธิบายปัญหาให้กับประชาชนที่ใช้บริการได้ และนอกจากนั้นยังพบปัญหาในการรอสายที่นานเกินไป จึงควรมีการปรับปรุงให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกจากนั้นพนักงานหน้าเคอร์เตอร์บริการควรมีการอธิบายและให้คำแนะนำแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันและควรยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

2. สื่อประชาสัมพันธ์ การไฟฟ้านครหลวงควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการหยุดจ่ายกระแสไฟฟ้า เนื่องจากบางครั้งการประชาสัมพันธ์ยังมีไม่เพียงพอ จึงทำให้เกิดผลกระทบกับประชาชนที่ไม่ได้รับทราบข่าวสารนั้น ๆ

3. อื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าค่าไฟฟ้ามีราคาแพงเกินไป ควรมีการลดราคาค่าไฟฟ้าลงเนื่องจากเป็นกิจการของรัฐวิสาหกิจไม่ใช่ของเอกชน และควรมีการแจ้งเตือนประชาชนที่ผิดนัดในการชำระค่าไฟฟ้างวดหน้าก่อนที่จะทำการตัดกระแสไฟฟ้า

ส่วนที่ 5
ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันทำให้การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวงของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.1 ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11

แสดงความแตกต่างระหว่างเพศกับการเปิดรับข่าวสารจาก
การไฟฟ้านครหลวงของประชาชนผ่านสื่อ

ประเภทของสื่อ	เพศ		t	Sig.(2-tailed)
	ชาย (n=233)	หญิง (n=167)		
1. สื่อบุคคล เช่น Call Center	2.48	2.22	2.569	.011*
2. วิทยุกระจายเสียง	2.70	2.68	.197	.844
3. โทรทัศน์	3.23	3.28	-.526	.599
4. หนังสือพิมพ์	2.94	2.96	-.214	.831
5. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ	2.54	2.53	.117	.907
6. เว็บไซต์ของ กฟน.	2.27	2.22	.490	.625
ภาพรวมการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อ	2.69	2.65	.676	.499

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อบุคคล เช่น Call Center แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน H_1 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมีความแตกต่างกันกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยเพศชายมีการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อบุคคล เช่น Call Center มากกว่าเพศหญิง

ส่วนการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับและเว็บไซต์ของการไฟฟ้านครหลวงนั้น พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อ จึงเป็นไปตามสมมติฐาน H_0 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับและเว็บไซต์ของการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12

แสดงความแตกต่างระหว่างอายุกับการเปิดรับข่าวสารจาก
การไฟฟ้านครหลวงของประชาชนผ่านสื่อ

ประเภทของสื่อ	อายุ					F	Sig.
	(1) น้อยกว่า 25 ปี (n=42)	(2) 26-30 ปี (n=105)	(3) 31-35 ปี (n=99)	(4) 36-40 ปี (n=87)	(5) มากกว่า 40 ปี (n=67)		
1. สื่อบุคคล เช่น Call Center	2.38	2.21	2.36	2.57	2.36	1.651	.161
2. วิทยุกระจายเสียง	2.79	2.50	2.58	2.89	2.84	3.040	.017*
3. โทรทัศน์	3.33	3.30	3.11	3.25	3.34	.864	.485
4. หนังสือพิมพ์	2.98	2.91	2.83	3.05	3.06	.905	.461

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ประเภทของสื่อ	อายุ					F	Sig.
	(1) น้อยกว่า 25 ปี (n=42)	(2) 26-30 ปี (n=105)	(3) 31-35 ปี (n=99)	(4) 36-40 ปี (n=87)	(5) มากกว่า 40 ปี (n=67)		
5. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ	2.71	2.36	2.45	2.71	2.57	2.955	.020*
6. เว็บไซต์ของ กฟน.	2.76	2.07	2.20	2.33	2.18	4.199	.002*
ภาพรวมการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อ	2.83	2.56	2.59	2.80	2.72	2.776	.027*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับและเว็บไซต์ของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน H_1 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี มีความแตกต่างจากกลุ่มอายุระหว่าง 26-30 ปี และ 31-35 ปี โดยกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี มีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียงมากกว่าทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง ในส่วนของสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ นั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี และ 36-40 ปีนั้น มีความแตกต่างจากกลุ่มอายุ 26-30 ปี โดยกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ น้อยกว่าทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง ในส่วนของเว็บไซต์ของการไฟฟ้านครหลวงนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปีนั้นมีความแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และมากกว่า 40 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปีนั้น มีการเปิดรับข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของการไฟฟ้านครหลวงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม

ส่วนการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อบุคคล เช่น Call Center สื่อโทรทัศน์ และสื่อหนังสือพิมพ์นั้น พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อ จึงเป็นไปตามสมมติฐาน H_0 กล่าวคือ ประชาชนไม่ว่าจะมีอายุเท่าใดก็มีการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อบุคคล เช่น Call Center สื่อโทรทัศน์ และสื่อหนังสือพิมพ์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.3 ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13

แสดงความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับการเปิดรับข่าวสารจากการไฟฟ้านครหลวงของประชาชนผ่านสื่อ

ประเภทของสื่อ	ระดับการศึกษา			F	Sig.
	(1) ต่ำกว่า ปริญญาตรี (n=115)	(2) ปริญญาตรี (n=232)	(3) สูงกว่า ปริญญาตรี (n=53)		
1. สื่อบุคคล เช่น Call Center	2.45	2.35	2.28	.658	.519
2. วิทยุกระจายเสียง	2.89	2.63	2.53	3.971	.020*
3. โทรทัศน์	3.44	3.19	3.13	3.514	.031*
4. หนังสือพิมพ์	3.13	2.89	2.85	2.927	.055
5. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ	2.61	2.50	2.53	.716	.489
6. เว็บไซต์ของ กฟน.	2.14	2.25	2.49	2.337	.098
ภาพรวมการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อ	2.78	2.63	2.64	1.995	.137

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียงและสื่อโทรทัศน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน H_1 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียงมากกว่าทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง ในส่วนของการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อโทรทัศน์นั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อโทรทัศน์มากกว่าทั้งสองกลุ่มตัวอย่างเช่นเดียวกัน

ส่วนการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อบุคคล เช่น Call Center สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับและเว็บไซต์ของการไฟฟ้านครหลวงนั้น พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อ จึงเป็นไปตามสมมติฐาน H_0 กล่าวคือ ประชาชนไม่ว่าจะมีความรู้ในระดับใดก็มีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อบุคคล เช่น Call Center สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับและเว็บไซต์ของการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.4 ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14

แสดงความแตกต่างระหว่างรายได้กับการเปิดรับข่าวสาร
จากการไฟฟ้านครหลวงของประชาชนผ่านสื่อ

ประเภทของสื่อ	รายได้				F	Sig.
	(1) ไม่เกิน 10,000 บาท (n=110)	(2) 10,001- 20,000 บาท (n=160)	(3) 20,001- 30,000 บาท (n=98)	(4) มากกว่า 30,000 บาท (n=32)		
1. สื่อบุคคล เช่น Call Center	2.40	2.25	2.52	2.41	1.609	.187
2. วิทยูกระจายเสียง	2.74	2.53	2.86	2.78	2.817	.039*
3. โทรทัศน์	3.34	3.17	3.31	3.22	.851	.466
4. หนังสือพิมพ์	3.00	2.86	3.02	3.03	.819	.484
5. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ	2.57	2.42	2.62	2.69	1.864	.135
6. เว็บไซต์ของ กฟน.	2.39	2.15	2.20	2.41	1.657	.176
ภาพรวมการได้รับ ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อ	2.74	2.56	2.76	2.76	2.581	.053

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน H_1 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความแตกต่างกันกับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียงมากกว่าอีกกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อบุคคล เช่น Call Center สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ และเว็บไซต์ของการไฟฟ้านครหลวงนั้น พบว่า ระดับรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อ จึงเป็นไปตามสมมติฐาน H_0 กล่าวคือ ประชาชนไม่ว่าจะมีรายได้ในระดับใดก็มีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อบุคคล เช่น Call Center สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับและเว็บไซต์ของการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.1 ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15

แสดงความแตกต่างระหว่างเพศกับการเปิดรับข่าวสาร

จากการไฟฟ้านครหลวงของประชาชน

จากสื่อประชาสัมพันธ์

เนื้อหา/ข้อมูลข่าวสาร ในสื่อประชาสัมพันธ์	เพศ		t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n=233)	หญิง (n=167)		
1. ข่าวไฟฟ้าดับ/การหยุดจ่ายไฟฟ้า	3.23	3.24	-.071	.944
2. การประหยัดไฟฟ้า/การรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า	3.48	3.51	-.445	.657
3. ข่าวสารด้านการให้บริการต่าง ๆ	2.87	2.91	-.491	.624
4. ข่าวสารการปรับปรุงระบบขององค์กร	2.53	2.55	-.278	.781
5. ข่าวสารการจัดกิจกรรมต่าง ๆ	2.41	2.53	-1.412	.159
ภาพรวมการเปิดรับหรือสนใจข้อมูลข่าวสาร	2.90	2.95	-.717	.474

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง จึงเป็นไปตามสมมติฐาน H_0 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิง มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง คือ ข่าวไฟฟ้าดับ/การหยุดจ่ายไฟฟ้า การประหยัดไฟฟ้า/การรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า ข่าวสารด้านการให้บริการต่าง ๆ ข่าวสารการปรับปรุงระบบขององค์กรและข่าวสารการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16
แสดงความแตกต่างระหว่างอายุกับการเปิดรับข่าวสาร
จากการไฟฟ้านครหลวงของประชาชน
จากสื่อประชาสัมพันธ์

เนื้อหา/ข้อมูลข่าวสารในสื่อ ประชาสัมพันธ์	อายุ					F	Sig.
	(1) น้อยกว่า 25 ปี (n=42)	(2) 26-30 ปี (n=105)	(3) 31-35 ปี (n=99)	(4) 36-40 ปี (n=87)	(5) มากกว่า 40 ปี (n=67)		
1. ข่าวไฟฟ้าดับ/ การหยุด จ่ายไฟฟ้า	3.17	3.22	3.28	3.34	3.09	.622	.647
2. การประหยัดไฟฟ้า/การ รณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า	3.48	3.47	3.51	3.51	3.51	.041	.997
3. ข่าวสารด้านการให้บริการ ต่าง ๆ	2.98	2.85	2.93	2.80	2.94	.593	.668
4. ข่าวสารการปรับปรุงระบบ ขององค์กร	2.67	2.50	2.51	2.49	2.61	.543	.704
5. ข่าวสารการจัดกิจกรรม ต่าง ๆ	2.79	2.38	2.39	2.45	2.48	2.02	.090
ภาพรวมการเปิดรับหรือ สนใจข้อมูลข่าวสาร	3.01	2.88	2.92	2.92	2.93	.325	.861

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง จึงเป็นไปตามสมมติฐาน H_0 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และมากกว่า 40 ปี มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง คือ ข่าวไฟฟ้าดับ/ การหยุดจ่ายไฟฟ้า การประหยัดไฟฟ้า/การรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า ข่าวสารด้านการให้บริการต่าง ๆ ข่าวสารการปรับปรุงระบบขององค์กรและข่าวสารการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.3 ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17

แสดงความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับการเปิดรับข่าวสารจากการไฟฟ้านครหลวงของประชาชนจากสื่อประชาสัมพันธ์

เนื้อหา/ข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์	ระดับการศึกษา			F	Sig.
	(1) ต่ำกว่า ปริญญาตรี (n=115)	(2) ปริญญาตรี (n=232)	(3) สูงกว่า ปริญญาตรี (n=53)		
1. ข่าวไฟฟ้าดับ/ การหยุดจ่ายไฟฟ้า	3.33	3.16	3.36	1.364	.257
2. การประหยัดไฟฟ้า/การรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า	3.59	3.44	3.49	1.096	.335
3. ข่าวสารด้านการให้บริการต่าง ๆ	2.92	2.84	3.04	1.593	.205
4. ข่าวสารการปรับปรุงระบบขององค์กร	2.58	2.51	2.57	.353	.703
5. ข่าวสารการจัดกิจกรรมต่าง ๆ	2.50	2.42	2.53	.516	.597
ภาพรวมการเปิดรับหรือสนใจข้อมูลข่าวสาร	2.98	2.87	3.00	1.628	.198

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง จึงเป็นไปตามสมมติฐาน H_0 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง คือ ข่าวไฟฟ้าดับ/การหยุดจ่ายไฟฟ้า การประหยัดไฟฟ้า/การรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า ข่าวสารด้านการให้บริการต่าง ๆ ข่าวสารการปรับปรุงระบบขององค์กร และข่าวสารการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.4 ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18

แสดงความแตกต่างระหว่างรายได้กับการเปิดรับข่าวสารจาก
การไฟฟ้านครหลวงของประชาชนจากสื่อประชาสัมพันธ์

เนื้อหา/ข้อมูลข่าวสาร ในสื่อประชาสัมพันธ์	รายได้				F	Sig.
	(1) ไม่เกิน 10,000 บาท (n=110)	(2) 10,001- 20,000 บาท (n=160)	(3) 20,001- 30,000 บาท (n=98)	(4) มากกว่า 30,000 บาท (n=32)		
1. ข่าวไฟฟ้าดับ/การหยุด จ่ายไฟฟ้า	3.27	3.20	3.31	3.06	.512	.674
2. การประหยัดไฟฟ้า/การ รณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า	3.49	3.48	3.55	3.38	.347	.791
3. ข่าวสารด้านการให้บริการ ต่าง ๆ	2.89	2.86	2.87	3.06	.609	.609
4. ข่าวสารการปรับปรุง ระบบขององค์กร	2.65	2.51	2.41	2.69	1.887	.131
5. ข่าวสารการจัดกิจกรรม ต่าง ๆ	2.54	2.46	2.38	2.41	.669	.571
ภาพรวมการเปิดรับหรือ สนใจข้อมูลข่าวสาร	2.97	2.90	2.90	2.92	.269	.847

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง จึงเป็นไปตามสมมติฐาน H_0 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง คือ ข่าวไฟฟ้าดับ/การหยุดจ่ายไฟฟ้า การประหยัดไฟฟ้า/การรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า ข่าวสารด้านการให้บริการต่าง ๆ ข่าวสารการปรับปรุงระบบขององค์กรและข่าวสารการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวงของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ประชาชนเพศชายและเพศหญิงได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนเพศชายและเพศหญิงได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนเพศชายและเพศหญิงได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19

แสดงความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจ
ที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวง

ความพึงพอใจ	เพศ		t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n=233)	หญิง (n=167)		
ความพึงพอใจด้านการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง	3.08	3.09	-.136	.892
ความพึงพอใจด้านการบริการของการไฟฟ้านครหลวง	3.02	2.96	1.131	.259
ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่	3.01	2.98	.609	.543
ภาพรวมความพึงพอใจ	3.03	3.00	.687	.493

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวง จึงเป็นไปตามสมมติฐาน H_0 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน ด้านการบริการและด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ของการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20

แสดงความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจ
ที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวง

ความพึงพอใจ	อายุ					F	Sig.
	(1) น้อยกว่า 25 ปี (n=42)	(2) 26-30 ปี (n=105)	(3) 31-35 ปี (n=99)	(4) 36-40 ปี (n=87)	(5) มากกว่า 40 ปี (n=67)		
ความพึงพอใจด้านการดำเนินงาน ของการไฟฟ้านครหลวง	3.17	3.02	3.11	3.14	3.02	1.398	.234
ความพึงพอใจด้านการบริการของ การไฟฟ้านครหลวง	3.10	2.88	3.06	3.01	2.98	2.109	.079
ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่ เผยแพร่	3.14	2.90	3.10	2.98	2.94	2.175	.071
ภาพรวมความพึงพอใจ	3.13	2.92	3.09	3.04	2.98	2.173	.071

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวง จึงเป็นไปตามสมมติฐาน H_0 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจในด้านการดำเนินงาน ด้านการบริการและด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ของการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21

แสดงความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวง

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา			F	Sig.
	(1) ต่ำกว่า ปริญญาตรี (n=115)	(2) ปริญญา ตรี (n=232)	(3) สูงกว่า ปริญญาตรี (n=53)		
ความพึงพอใจด้านการดำเนินงาน ของการไฟฟ้านครหลวง	3.04	3.08	3.19	1.654	.193
ความพึงพอใจด้านการบริการของ การไฟฟ้านครหลวง	2.91	2.99	3.17	4.288	.014*
ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่ เผยแพร่	2.93	2.99	3.16	2.706	.068
ภาพรวมความพึงพอใจ	2.95	3.02	3.17	3.584	.029*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านการบริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน H_1 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านการบริการของการไฟฟ้านครหลวงน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานและด้านข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงนั้น พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวงจึงเป็นไปตามสมมติฐาน H_0 กล่าวคือ ประชาชนไม่ว่าจะมีการศึกษาอยู่ในระดับใดก็มีความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานและด้านข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22

แสดงความแตกต่างระหว่างรายได้กับความพึงพอใจ
ที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวง

ความพึงพอใจ	รายได้				F	Sig.
	(1) ไม่เกิน 10,000 บาท (n=110)	(2) 10,001- 20,000 บาท (n=160)	(3) 20,001- 30,000 บาท (n=98)	(4) มากกว่า 30,000 บาท (n=32)		
ความพึงพอใจด้าน การดำเนินงานของ การไฟฟ้านครหลวง	3.11	3.08	3.05	3.11	.295	.829
ความพึงพอใจด้าน การบริการของการ ไฟฟ้านครหลวง	2.99	3.00	2.96	3.08	.426	.734

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	รายได้				F	Sig.
	(1) ไม่เกิน 10,000 บาท (n=110)	(2) 10,001- 20,000 บาท (n=160)	(3) 20,001- 30,000 บาท (n=98)	(4) มากกว่า 30,000 บาท (n=32)		
ความพึงพอใจด้าน ข้อมูลข่าวสารที่ เผยแพร่	3.02	2.99	2.94	3.13	.918	.432
ภาพรวม ความพึงพอใจ	3.03	3.02	2.98	3.11	.577	.630

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวง จึงเป็นไปตามสมมติฐาน H_0 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาทและมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านการดำเนินงาน ด้านการบริการและด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ของการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 การเปิดรับข่าวสารของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมี

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการไฟฟ้านครหลวง

H_0 : การเปิดรับข่าวสารของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการไฟฟ้านครหลวง

H_1 : การเปิดรับข่าวสารของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการไฟฟ้านครหลวง

ตารางที่ 4.23

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร
 ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครกับความพึงพอใจ
 ต่อการไฟฟ้านครหลวง

การเปิดรับข่าวสาร	ความพึงพอใจ							
	ความพึงพอใจด้าน การดำเนินงานของ การไฟฟ้านครหลวง		ความพึงพอใจ ด้านการบริการของ การไฟฟ้านครหลวง		ความพึงพอใจด้าน ข้อมูลข่าวสาร ที่เผยแพร่		ภาพรวม ความพึงพอใจ	
	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
การได้รับข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อ	.522	.000*	.477	.000*	.527	.000*	.556	.000*
การเปิดรับหรือสนใจ ข้อมูลข่าวสาร	.470	.000*	.445	.000*	.464	.000*	.504	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครกับความพึงพอใจต่อการไฟฟ้านครหลวง ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย Pearson Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการในภาพรวม จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ในรายละเอียด พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง ความพึงพอใจด้านการบริการของการไฟฟ้านครหลวง ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ Sig. = .000, .000, .000, .000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 สำหรับการเปิดรับหรือสนใจข้อมูลข่าวสารของประชาชน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการในภาพรวม จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ในรายละเอียด พบว่า มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจด้านการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง ความพึงพอใจด้านการบริการ ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ Sig. = .000, .000, .000, .000 และสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายถึง กลุ่มตัวอย่าง

ยังมีการเปิดรับ หรือสนใจข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงมากเท่าไร ยิ่งทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้านครหลวงในภาพรวม ในด้านการดำเนินงาน ในด้านการบริการ ในด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มากขึ้นตามไปด้วย

