บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการวิจัยเรื่อง “การเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการรับรู้ข่าวสารและการบริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research Design) รวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนซึ่งอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและการบริการของการไฟฟ้านครหลวง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อศึกษาและวัดระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อหาค่าความสอดคล้องของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test โดยวิธี Independent Sample t-test

2.2 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ F-test โดยวิธี One Way Anova เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง

จากการศึกษาเรื่อง "การเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง" พบผลการศึกษา ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุ 26-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นส่วนใหญ่ และมีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน

2. การเปิดรับข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวง กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อทางโทรทัศน์ มากกว่าสื่ออื่น ๆ โดยได้รับในระดับปานกลาง รองลงมา คือ เปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน อันดับ 3 คือ เปิดรับรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง ในระดับปานกลาง และมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออินเตอร์เน็ตน้อยที่สุด

กลุ่มตัวอย่างเปิดรับหรือสนใจข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า เนื้อหา/ข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับมากที่สุด คือ การประหยัดไฟฟ้า/การรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า โดยมีการเปิดรับหรือสนใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การเปิดรับหรือสนใจข่าวไฟฟ้าดับ/การหยุดจ่ายไฟฟ้า ในระดับปานกลาง และอันดับ 3 คือ เปิดรับหรือสนใจข่าวสารด้านการให้บริการต่าง ๆ ในระดับปานกลาง

3. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวง กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจจากการบริการของการไฟฟ้านครหลวงอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวงในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน และอันดับ 3 คือ ได้รับความพึงพอใจในด้านการบริการของการไฟฟ้านครหลวงในระดับปานกลาง

สำหรับการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรก คือ เทคโนโลยีในการทำงานมีความทันสมัย ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และดันดับ 3 คือ ได้รับความพึงพอใจในระบบการทำงานได้มาตรฐาน ในระดับปานกลาง

สำหรับการบริการของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในด้านการบริการของการไฟฟ้านครหลวงอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในด้านมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการบริการเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และอันดับ 3 คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการบริการและการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม

สำหรับความพึงพอในด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอในด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ประโยชน์ของข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ เป็นสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับแรกในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ข้อมูลที่เผยแพร่เข้าใจได้ง่าย ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง และอันดับ 3 คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน

4. <u>ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและการบริการของการไฟฟ้านครหลวง</u> กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าพนักงาน Call Center 1130 ของการไฟฟ้านครหลวงยังมีการบริการที่ไม่ประทับใจเท่าที่ควร เนื่องจากพนักงานไม่สามารถตอบข้อสงสัยและอธิบายปัญหาให้กับประชาชนที่ใช้บริการได้ และนอกจากนั้นยังพบปัญหาในการรอสายที่นานเกินไป จึงควรมีการปรับปรุงให้รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนั้นพนักงานหน้าเคาร์เตอร์บริการควรมีการอธิบายและให้คำแนะนำแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันและควรยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

ในส่วนของการประชาสัมพันธ์นั้น การไฟฟ้านครหลวงควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการหยุดจ่ายกระแสไฟฟ้า เนื่องจากบางครั้งการประชาสัมพันธ์ยังมีไม่เพียงพอ จึงทำให้เกิดผลกระทบกับประชาชนที่ไม่ได้รับทราบข่าวสารนั้น ๆ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าค่าไฟฟ้ามีราคาแพงเกินไป ควรมีการลดราคาค่าไฟฟ้าลง

5. การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.1 ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า การเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อบุคคล เช่น Call Center แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมีความแตกต่างกันกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยเพศชายมีการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อบุคคล เช่น Call Center มากกว่าเพศหญิง

ส่วนการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับและเวปไซต์ของการไฟฟ้านครหลวงนั้น พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อ

สมมติฐานที่ 1.1.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า การเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับและเวปไซต์ของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน ส่วนการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อบุคคล เช่น Call Center สื่อโทรทัศน์ และสื่อหนังสือพิมพ์นั้น พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อ กล่าวคือ ประชาชนไม่ว่าจะมีอายุเท่าใดก็มีการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อบุคคล เช่น Call Center สื่อโทรทัศน์ และสื่อหนังสือพิมพ์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.3 ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า การเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียงและสื่อโทรทัศน์แตกต่างกัน ส่วนการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อบุคคล เช่น Call Center สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ และเวปไซต์ของการไฟฟ้านครหลวงนั้น พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อ

สมมติฐานที่ 1.1.4 ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อต่าง ๆ แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า การเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียงแตกต่างกัน ส่วนการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อบุคคล เช่น Call Center สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับและเวปไซต์ของการไฟฟ้านครหลวงนั้น พบว่าระดับรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อ

สมมติฐานที่ 1.2 ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.1 ประชาชนผู้ชายและผู้หญิงมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง คือ ข่าวไฟฟ้าดับ/การหยุดจ่ายไฟฟ้า การประหยัดไฟฟ้า/การรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า ข่าวสารด้านการให้บริการต่าง ๆ ข่าวสารการปรับปรุงระบบขององค์กรและข่าวสารการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง โดยกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง คือ ข่าวไฟฟ้าดับ/การหยุดจ่ายไฟฟ้า การประหยัดไฟฟ้า/การรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า ข่าวสารด้านการให้บริการต่าง ๆ ข่าวสารการปรับปรุงระบบขององค์กรและข่าวสารการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.3 ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง คือ ข่าวไฟฟ้าดับ/การหยุดจ่ายไฟฟ้า การประหยัดไฟฟ้า/การรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า ข่าวสารด้านการให้บริการต่าง ๆ ข่าวสารการปรับปรุงระบบขององค์กรและข่าวสารการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.4 ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงในข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง โดยกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง คือ ข่าวไฟฟ้าดับ/การหยุดจ่ายไฟฟ้า การประหยัดไฟฟ้า/การรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า ข่าวสารด้านการให้บริการต่าง ๆ ข่าวสารการปรับปรุงระบบขององค์กรและข่าวสารการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ประชาชนเพศชายและเพศหญิงได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านการดำเนินงาน ด้านการบริการและด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ของการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการดำเนินงาน ด้านการบริการและด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ของการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านการบริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านการบริการของการไฟฟ้านครหลวงน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานและด้านข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงนั้น พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวง กล่าวคือ ประชาชนไม่ว่าจะมีการศึกษาอยู่ในระดับใดก็มีความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานและด้านข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันได้รับความพึงพอใจจากการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการดำเนินงาน ด้านการบริการและด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ของการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 การเปิดรับข่าวสารของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการไฟฟ้านครหลวง

ผลการทดสอบ พบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการในภาพรวม ในรายละเอียด พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง ความพึงพอใจด้านการบริการของการไฟฟ้านครหลวง ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน สำหรับการเปิดรับหรือสนใจข้อมูลข่าวสารของประชาชน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการบริการในภาพรวม ในรายละเอียด พบว่า มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจด้านการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง ความพึงพอใจด้านการบริการ ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ และสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายถึง กลุ่มตัวอย่างยิ่งมีการเปิดรับหรือสนใจข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงมากเท่าไหร่ยิ่งทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้านครหลวงในภาพรวม ในด้านการดำเนินงาน ในด้านการบริการ ในด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มากขึ้นตามไปด้วย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง “การเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง” สามารถอภิปรายผลได้ตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชนที่ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีรายได้ 10,000-20,000 บาทต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับข่าวสารผ่านทางสื่อทางโทรทัศน์มากที่สุดเนื่องจากเป็นสื่อที่เข้าถึง

ได้ง่าย ซึ่งตามทฤษฎีการเปิดรับข่าวสารของ Joseph T. Klapper[1] กล่าวไว้ว่า ผู้รับสารจะเลือกสื่อที่ตนสะดวก (Convenience) โดยปัจจุบันผู้รับสารสามารถเลือกรับสื่อได้ทั้งทางวิทยุ โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ นิตยสารและสื่อบุคคล แต่ละคนก็จะมีพฤติกรรมการรับสื่อที่แตกต่างกันตามความสะดวก และมีการเปิดรับข่าวสารผ่านทางสื่ออินเตอร์เน็ตน้อยที่สุด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างไม่ทราบเวปไซต์ของการไฟฟ้านครหลวง นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างยังมีความแตกต่างกันในเรื่องของการเลือกใช้สื่อในการเปิดรับสารด้วย นั่นคือ กลุ่มตัวอย่างที่อายุมากจะเลือกใช้สื่อวิทยุและสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่ออื่นในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยจะเลือกใช้สื่ออินเตอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก และยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีการเลือกใช้สื่อในการเปิดรับสารที่แตกต่างกันด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าจะเลือกใช้สื่อวิทยุและโทรทัศน์มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ฉะนั้นหากการไฟฟ้านครหลวงมีการเลือกใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากที่สุดก็จะทำให้การสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความเห็นว่าสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารนั้นมีค่อนข้างน้อยและไม่ทั่วถึงจึงทำให้ไม่ทราบข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรหรือการบริการมากนัก

2. <u>การเปิดรับและความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวง</u>

ผลจากการวิจัยพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ของประชากรนั้น ไม่มีผลทำให้การเปิดรับข่าวสารแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้เนื่องมาจากไฟฟ้านั้นถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของประชาชนทุกคน ดังนั้นจึงเป็นมูลเหตุสำคัญที่ทำให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยหันมาให้ความสำคัญกับข่าวสารต่าง ๆ ของการไฟฟ้าที่เผยแพร่ออกไป

ในส่วนของการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์นั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับข่าวสารในระดับปานกลางซึ่งข้อมูลข่าวสารที่มีการเปิดรับมากที่สุด คือ การประหยัดไฟฟ้า/ การรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า รองลงมา คือ ข่าวไฟฟ้าดับ/การหยุดจ่ายไฟฟ้า การที่กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ค่อนข้างมากเนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่าง

---

[1]Joseph T. Klapper, <u>The Effect of Mass Communication</u>, อ้างถึงใน พรทิพย์ วรกิจโภคาทร, <u>การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์</u> (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประกายพรึก, 2540), น. 292.

โดยตรง ซึ่งตรงตามทฤษฎีการเปิดรับข่าวสารของ Joseph T. Klapper [2] ซึ่งกล่าวไว้ว่า ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งข่าวสารต่าง ๆ ตามความสนใจและตามความต้องการ เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาหรือสนองความต้องการของตน (Selective Exposure) และนอกจากนั้นการที่กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประหยัดไฟฟ้า/การรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้าและข่าวไฟฟ้าดับ/การหยุดจ่ายไฟฟ้ามากที่สุด เนื่องมาจากข่าวสารเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองและทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อตนเอง ซึ่งตรงตามที่ ชวรัตน์ เชิดชัย [3] ได้กล่าวไว้ว่า "มนุษย์ต้องการแสวงหาข่าวสารบางอย่างที่จะใช้เป็นประโยชน์แก่ตนเอง เพื่อช่วยให้ความคิดของตนบรรลุผล เพื่อให้ข่าวสารที่ได้มาเสริมสร้างบารมีเพื่อให้ได้ข่าวสารที่จะช่วยให้ตนเองได้รับความสะดวกสบาย"

3. <u>ความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวง</u>

ผลจากการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวงมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในด้านของเทคโนโลยีในการทำงานที่มีความทันสมัยมากที่สุดและมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ข่าวขององค์กรอย่างต่อเนื่องน้อยที่สุด ซึ่งทำให้ประชาชนไม่ได้รับทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวและกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์กรมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการประชาสัมพันธ์ของ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ [4] ซึ่งกล่าวไว้ว่า "หลายสถาบันประสบความล้มเหลวในการประชาสัมพันธ์เพราะขาดการสื่อสารกับประชาชนอย่างต่อเนื่องสอดคล้องอย่างมีเป้าหมาย กล่าวคือ จะทำการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในระยะหนึ่งแล้วก็หยุดหายไป การหยุดหายไปนั้น นอกจากเปิดโอกาสให้บุคคลเกิดความคิดขึ้นมาเองแล้ว ยังเสี่ยงที่จะตั้งรับต่อข่าวสารความไม่เป็นจริงต่าง ๆ นานาของหน่วยงาน ในขณะที่หน่วยงานไม่ค่อยมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์นั้น ประชาชนบางคนอาจนึกไปว่าได้เลิกกิจการไปแล้ว หรือบางคนอาจคิดว่ามีปัญหาภายในองค์การ มีปัญหาการขาดทุน ฯลฯ ดังนั้น คุณลักษณะการประชาสัมพันธ์ที่

---

[2]Joseph T. Klapper, <u>The Effect of Mass Communication</u>, อ้างถึงใน เอื้อบังอร นันทมนตรี, <u>การเปิดรับ ความพึงพอใจและการได้รับประโยชน์ในข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา: เครือเคมีภัณฑ์ซีเมนต์ไทย</u> (คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546), น. 14-15.

[3]ชวรัตน์ เชิดชัย, <u>ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการสื่อสารมวลชน</u> (กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์, 2527).

[4]พรทิพย์ พิมลสินธุ์, "<u>การใช้สื่อมวลชนในงานประชาสัมพันธ์</u>," <u>รายงานการวิจัย</u> (สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ม.ป.ป.), น. 13-17.

สำคัญ คือ การทำการสื่อสารอย่างต่อเนื่องก็คือการมีแผนนั่นเอง" ทั้งนี้การที่การไฟฟ้านครหลวงมีการประชาสัมพันธ์ข่าวขององค์กรค่อนข้างน้อยนั้นเนื่องมาจากงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ที่มีค่อนข้างจำกัด

ในส่วนของความพึงพอใจในด้านการบริการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในด้านของการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการบริการมากที่สุด และมีความพึงพอใจในด้านการให้คำอธิบายและแนะนำบริการของเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด นอกจากนั้นยังพบว่า เพศ อายุ และรายได้ของประชากรที่แตกต่างกันนั้นไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตามประชากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวงที่แตกต่างกัน โดยประชากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านการบริการน้อยที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับคำกล่าวของ Millet [5] ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พอใจหรือไม่ ควรพิจารณาถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable Services) แก่ผู้รับบริการ

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Time Services) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบเร่งในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ

3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service)

4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในบริการนั้น ๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาการที่จัดให้ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้น ๆ ขึ้นไปเรื่อย ๆ

ในส่วนของความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่นั้น ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านของประโยชน์ของข้อมูลข่าวสารมากที่สุด และมีความพึงพอใจในด้านของปริมาณของข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่น้อยที่สุด

---

[5]Millet, อ้างถึงใน สมศักดิ์ วิเศษโสภากุล, "ปัญหาการจัดบริการของรัฐในประเทศไทย: ศึกษากรณีโครงการทำนาครั้งที่ 2 ในจังหวัดอ่างทอง," (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533), น. 28-29.

4. <u>การเปิดรับข่าวสารของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการไฟฟ้านครหลวง</u>

ในด้านการเปิดรับข่าวสารของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครนั้น มีผลกับความพึงพอใจต่อการไฟฟ้านครหลวง เนื่องจากประชาชนยิ่งมีการเปิดรับหรือสนใจข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวงมากเท่าไหร่ ยิ่งทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้านครหลวงในภาพรวม ในด้านการดำเนินงาน ในด้านการบริการ ในด้านข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งผลของการวิจัยนั้น มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิติมา อุ่นเมตตาจิต [6] ที่ทำการศึกษาเรื่อง "การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ชมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อรายการฟุด ฟิด ฟอ ไฟ กับแสงชัย สุนทรวัฒน์ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 9 อ.ส.ม.ท." ซึ่งพบว่า พฤติกรรมการเปิดรับชมรายการฟุด ฟิด ฟอ ไฟ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจต่อรายการ กล่าวคือ ยิ่งผู้ชมมีพฤติกรรมการเปิดรับชมมาก ก็จะมีความพึงพอใจต่อรายการมากขึ้น และเมื่อความพึงพอใจได้รับการตอบสนองมากก็จะมีการเปิดรับชมรายการมาก ผลที่ได้สอดคล้องกับที่ Palmgreen [7] ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อ โดยที่ยิ่งระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อหนึ่งมากเท่าใด ก็จะยิ่งมีการเปิดรับสื่อนั้นมากขึ้นตามไปด้วย

5. <u>ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและการบริการของการไฟฟ้านครหลวง</u>

ในด้านข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและการบริการของการไฟฟ้านครหลวงนั้น พบว่า สื่อบุคคลของการไฟฟ้านครหลวงนั้น ยังมีการบริการที่ไม่ค่อยประทับใจเท่าที่ควร เนื่องจากพนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการได้ และในด้านของการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการต่าง ๆ นั้น ยังมีไม่ทั่วถึงจึงทำให้เกิดผลกระทบกับประชาชนได้

---

[6]ธิติมา อุ่นเมตตาจิต, "การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ชมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อรายการฟุด ฟิด ฟอ ไฟ กับแสงชัย สุนทรวัฒน์ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 9 อ.ส.ม.ท.," (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541).

[7]Plamgreen, P., L. A. Wenner and J. D. Rayburn, "Gratification Discrepancies and News Program Choice," <u>Communication Research 8</u>. 4 (1981):451-479.

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ในด้านของการเปิดรับสารของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวงควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้มากขึ้นและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการหยุดจ่ายกระแสไฟฟ้า เนื่องจากบางครั้งการประชาสัมพันธ์ข่าวต่าง ๆ เป็นไปอย่างไม่ทั่วถึงจึงทำให้ไม่สามารถเข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้

2. ในด้านของความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนนั้น ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวงควรเน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพโดยควรมีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูลข่าวสารและแนะนำบริการให้กับประชาชนได้อย่างดีที่สุด

3. ในด้านของความพึงพอใจในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารนั้น ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การไฟฟ้านครหลวงควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้มากขึ้นเพื่อที่ประชาชนจะได้นำประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ นอกจากนั้น การไฟฟ้านครหลวงควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์ด้วย เนื่องจากบางครั้งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความล่าช้า และไม่ทั่วถึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ

4. ในด้านของการประชาสัมพันธ์องค์กรนั้น ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การไฟฟ้านครหลวงควรมีการดำเนินงานประชาสัมพันธ์องค์กรอย่างต่อเนื่อง เพราะจะเป็นการช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์อันดีขององค์กร และช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนและองค์กรต่อไปในอนาคตด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

1. เพื่อให้ได้ประโยชน์ในการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวงอย่างแท้จริง จึงควรมีการศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่ประชาชนมีต่อการไฟฟ้านครหลวง เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ต่อไป

2. การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากประชาชนที่มาใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเพียง 4 เขต ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาในหัวข้อเดียวกันนี้โดยทำการศึกษาจากประชาชนในทุกพื้นที่สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร เพื่อจะทำให้ได้รับทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่หลากหลายอย่างแท้จริง