

ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

สารนิพนธ์

ของ

นางชุมพร สุขเสวก

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2546

351.๕7๓๒0๕
๒๕๕๖
ร.๓

ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

บทคัดย่อ
ของ
นางชุมพร สุขเสวก

24 ก.ค. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546

ชุมพร สุขเสวก. (2546). ทักษะคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขต

วัดเลียบ. สารนิพนธ์ บรม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยการวัดทัศนคติใน 6 ด้าน คือ ด้านความทันสมัยในบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ โดยจำแนกตาม ตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความทันสมัยในบริการ และความสะดวกรวดเร็วของการบริการอยู่ในระดับดี นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความทันสมัยในบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .05, .01, และ .01 ตามลำดับ

4. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .01 และ .05 ตามลำดับ

5. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ และด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, และ .05 ตามลำดับ

7. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. ปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าการบริการในปัจจุบันมีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว คุณภาพเที่ยงตรงเชื่อถือได้ และควรให้มีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ บริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น และให้ความกันเอง แต่ควรมีบุคลากรมาให้บริการแนะนำมากกว่านี้ อีกทั้งให้มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ และแผ่นพับโฆษณา ควรจัดให้มีที่จอดรถให้มากกว่านี้ และ ค่าไฟฟ้าถ้าเป็นไปได้ควรเก็บให้ต่ำลง

ATTITUDES OF ELECTRICITY USERS TOWARDS MATROPOLITAN ELECTRICITY AUTHORITY
(MEA) AT WAT-LIAB DISTRICT

AN ABSTRACT BY
MRS. CHUMPHON SOOKSAWAK

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakarinwirot University
May 2003

Chumphon Sooksawak (2003), *Attitudes of electricity users towards Metropolitan Electricity Authority (MEA) at Wat-Liab district*, Master project, MBA. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor : Ajarn Nattaya Praditsuwan

The purpose of this research was to study attitudes of electricity users towards Metropolitan Electricity Authority (MEA), a case study of WAT-LIAB office of 6 aspects : modernization in service, fast and convenience of service , validity and reliability, personnel practice, place, and reasonable price practice . However, the research compared the factors as follows : gender, age, marital status, occupation, education, and income.

Sample group in this research was 400 users of Metropolitan Electricity Authority (MEA) at Wat-Liab district. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way Analysis of Variance, and Least Significant Difference.

The research revealed that :

1. The overall of attitude level of users towards Metropolitan Electricity Authority (MEA) a case study of Wat-Liab district was moderate level. For each aspects, modernization in service, and fast and convenience in service was high level ; validity and reliability, personnel practice, place, and reasonable price practice were moderate level.

2. There was no statistical significant difference level for the users' attitude in overall and each aspect from the users with different sex.

3. There was statistical significant difference level at .01 for the users' attitude with different age in overall aspects. For the aspect of modernization in service, place, fast and convenience of service, and personnel practice, there were statistical significant difference level at .05, .05, .01, and .01, respectively

4. There was statistical significant difference level at .01 for the users' attitude with different marital status in overall aspects. For the aspect of validity and reliability; fast and convenience of service, and personnel practice, there were statistical significant difference level at .01, .01 and .05., respectively

5. There was statistical significant difference level at .05 for the users' attitude with different education in overall aspects. For the aspect of fast and convenience in service, there was statistical significant difference level at .05.

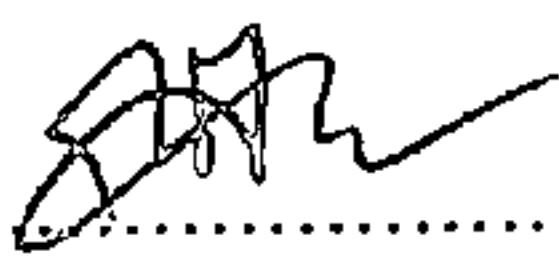
6. There was no statistical significant difference for the users' attitude with different occupation in overall aspects. For the aspect of validity and reliability, and reasonable price practice, there was statistical significant difference level at .01 and .05, respectively.

7. There was statistical significant difference level at .05 for the users' attitude with different income in overall aspects. For the aspect of place, there was statistical significant difference level at .01.

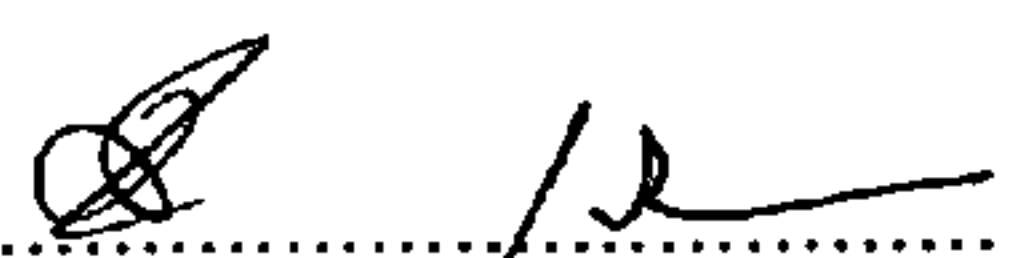
8. Recommendations were : Current service was modernized, fast and convenience, accountable and reliable, but it should be continuously improved. For personnel practice, officers at Wat-Liab district provide service with hospitality, gentle, and service mind. However, the users urged for some improvement, including the officer who can advise them when needed, the public relationship via several media, more parking area, and lower electricity rate.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

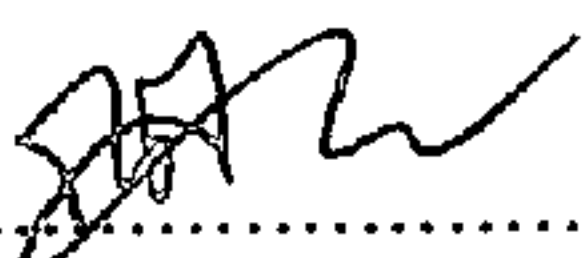
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

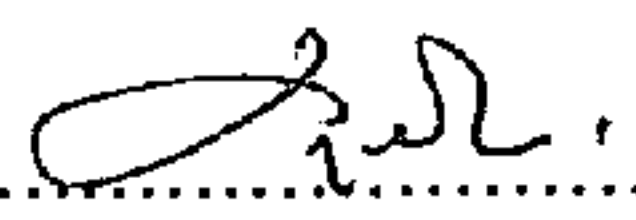

.....
(อาจารย์ ญัฎฐา ประดิษฐ์สุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

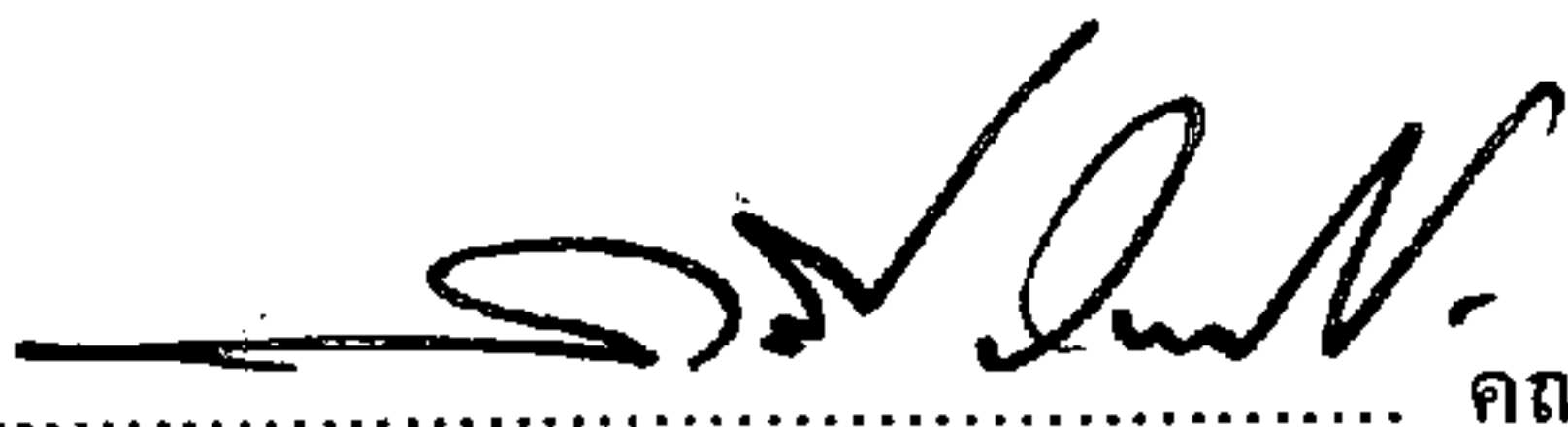
คณะกรรมการสอบ


..... ประธาน
(อาจารย์ ญัฎฐา ประดิษฐ์สุวรรณ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)
วันที่ ๖ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความเมตตาในการให้คำปรึกษาและแนะนำอย่างดียิ่งจาก อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการมาถึงที่สิ้นสุดสารนิพนธ์เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลี้มไทย อาจารย์ลำลัน เลิศกุลประหยัดและอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลี้มไทย และรองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรณ ศิริแพทย์พิสุทธ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่าในการทำการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่อบรม สั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ณ ที่ทำการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ และพี่ ๆ น้อง ๆ เพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโท โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ให้อำลัใจและให้ความช่วยเหลือจนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ภัคกร สกลรักษ์ อาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พี่สาวที่ได้ให้อำลัใจและให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยตลอดมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นายสมลักษณ์ ไรจนวิภาต บิดาที่ได้ล้งลับไปแล้ว และนางสุรินทร์ ไรจนวิภาต ที่มอบโอกาสทางการศึกษาแก่ผู้วิจัยเพื่อเป็นวิชาความรู้ติดตัวในปัจจุบัน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณ ครอบครัวสำหรับความรัก ความเข้าใจ กำลังใจ และความอดทนที่มีให้ แก่ผู้วิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วง

ชุมพร สุขแสวง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	8
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	24
ทฤษฎีการให้บริการสาธารณะ.....	25
ทฤษฎีกลยุทธ์ส่วนผสมการตลาด (4P'S).....	28
กลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ.....	28
ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้านครหลวง.....	29
โครงสร้างและงานบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ.....	32
การปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการของการไฟฟ้านครหลวง.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง	40
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ
	สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า..... 77
	สรุปผลการวิจัย..... 79
	อภิปรายผล..... 82
	ข้อเสนอแนะ..... 86
	บรรณานุกรม..... 89
	ภาคผนวก ก..... 95
	ภาคผนวก ข..... 102
	ภาคผนวก ค..... 106
	ประวัติย่อของผู้วิจัย..... 108

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	เกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า.....	41
2	ความหมายของค่าเฉลี่ยในการอธิบายทัศนคติของผู้ใช้บริการ.....	43
3	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบจำแนกตาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้.....	49
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ.....	51
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบในด้านความทันสมัยในบริการ.....	52
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบในด้านความสะดวก รวดเร็วของการบริการ.....	53
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบในด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้.....	54
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ.....	55
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบในด้านสถานที่ให้บริการ.....	56
10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบในด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ.....	57
11	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม โดยจำแนกตามเพศ.....	58
12	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม โดยจำแนกตามอายุ.....	59
13	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบที่มีอายุต่างกัน.....	60

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบ ของด้านความทันสมัยในบริการด้านความสะดวกรวดเร็ว ของการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และโดยรวมเป็น รายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามอายุ.....	61
15	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม โดยจำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	63
16	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	64
17	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	65
18	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบ ในด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ และโดยรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามการศึกษา.....	66
19	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามโดยจำแนกตามอาชีพ.....	67
20	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบที่มีอาชีพต่างกัน.....	68
21	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบ ในด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ และด้านความยุติธรรม ของราคาค่าบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามอาชีพ.....	69
22	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม โดยจำแนกตามรายได้.....	71
23	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบที่มีรายได้ต่างกัน.....	72

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
24	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบ ในด้านสถานที่ให้บริการ และโดยรวมเป็นรายคู่ด้วย วิธีการของ LSD โดยจำแนกตามรายได้.....	73
25	ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ทั้ง 6 ด้าน.....	74

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2	องค์ประกอบของทัศนคติ.....	16
3	ภาพแสดงทัศนคติให้เป็นเส้นตรง.....	23
4	ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีมาสโลว์.....	25
5	โครงสร้างองค์การการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ.....	33

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การไฟฟ้านครหลวงเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งเมื่อ วันที่ 1 สิงหาคม 2501 ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้านครหลวง พุทธศักราช 2501 โดยมีการรวมการไฟฟ้ากรุงเทพ (วัดเลียบ) เข้ากับ กองไฟฟ้าหลวงสามเสน สังกัดกรมโยธาเทศบาลเป็นองค์กรเดียวกันเรียกชื่อว่า การไฟฟ้านครหลวง ทำหน้าที่ผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในเขตนครหลวงควบคู่กันจนกระทั่ง พ.ศ. 2504 จึงได้โอนโรงไฟฟ้าที่ดำเนินการอยู่ ให้การไฟฟ้ายันฮี (ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย) รับผิดชอบดำเนินการการไฟฟ้านครหลวง จึงดำเนินการด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้าเพียงอย่างเดียวตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

ปัจจุบันการไฟฟ้านครหลวง เป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภคที่มีภารกิจหลักในการจัดหาและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าที่มีความมั่นคง ปลอดภัย เชื่อถือได้ รวมถึงอำนวยความสะดวก รวดเร็วในด้านการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ไฟฟ้าแก่ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ครอบคลุมพื้นที่ 3,192 ตารางกิโลเมตร มีผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่รับผิดชอบทั้งสิ้น...2,282,721...ราย โดยได้จัดตั้งทำการเขต จำนวนทั้งสิ้น 14 เขต ได้แก่ เขตวัดเลียบ สามเสน ธนบุรี ราษฎร์บูรณะ คลองเตยยานนาวา บางขุนเทียน บางกะปิ มีนบุรี สมุทรปราการ บางพลี บางใหญ่ นนทบุรี และบางเขน นอกจากนี้ยังได้เปิดสาขาย่อยอีกจำนวนทั้งสิ้น 13 แห่ง ได้แก่ สาขาย่อยดลิ่งชัน ดาวคะนอง พระประแดง หนองแขม เพลินจิต ลาดพร้าว ลำโพง ลาดกระบัง รามอินทรา ห้วยขวาง ดอนเมือง บางรักใหญ่ และจตุจักร เพื่อให้สามารถบริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างทั่วถึง โดยในแต่ละเขตและสาขาย่อยมีการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งอาจแยกกิจกรรมบริการ (Service Activities) ทั้งหมดได้ 3 กลุ่ม คือ กิจกรรมเกี่ยวกับการขอใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้า บริการหลังการติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และบริการพิเศษ แก่ประชาชนให้มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นสำคัญ

เนื่องจากงานบริการของการไฟฟ้านครหลวงมีขอบเขตการบริการค่อนข้างกว้างขวางครอบคลุมลักษณะงานที่หลากหลาย และเป็นงานสาธารณูปโภคที่มีกลุ่มผู้ใช้บริการขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนในลักษณะที่เรียกว่า การให้บริการสาธารณะ (Public Service) ประชาชนต้องมาติดต่อใช้บริการ ณ ที่ทำการไฟฟ้านครหลวงเขตในเรื่องต่างๆ เป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับทัศนคติที่มีต่องานบริการและโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันการผลิตและการดำเนินธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องมีการแข่งขันกันอย่างกว้างขวาง ในขณะที่กระแสไฟฟ้าเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินธุรกิจ หากเกิดไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าขัดข้อง หรือการให้บริการไฟฟ้าไม่ดีจะทำให้เกิดผลเสียหายแก่ธุรกิจต่างๆ ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธุรกิจบริการบางอย่างไม่สามารถดำเนินการได้เลย เช่น สถาบันการเงินต่าง ๆ ตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังอาจเกิดผลกระทบโดยตรงต่อกระบวนการผลิตในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ด้วย

จากที่ผ่านมามีผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงได้ร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานบริการของการไฟฟ้านครหลวงในเรื่องต่างๆ เป็นจำนวนมาก เช่น เรื่องไฟตก ไฟดับ ไฟกระพริบ การบริการล่าช้า การไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งจากปัญหาต่าง ๆ การไฟฟ้านครหลวงได้พยายามพัฒนาระบบงานและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องมาตลอด โดยฝ่ายบริหารได้พยายามส่งเสริมให้การไฟฟ้านครหลวงเขตต่าง ๆ แข่งขันกันในแต่ละเขต ปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อมุ่งให้ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการมากที่สุด ซึ่งจากนโยบายดังกล่าว การรับรู้ (Perception) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ (Customer) ได้รับการตระหนักถึงและการให้ความสำคัญอย่างยิ่งในฐานะที่เป็นพื้นฐานการกำหนด

แนวทางการวางแผนการดำเนินงานขององค์กร กล่าวคือ ผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าการบริการมีประสิทธิภาพหรือไม่ มีทัศนคติต่อกิจกรรมบริการต่าง ๆ อย่างไร และอะไรเป็นสาเหตุของการเกิดทัศนคติต่าง ๆ เหล่านั้น

สำหรับการเลือกศึกษาเฉพาะการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบนั้น เนื่องจากระบบการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตต่าง ๆ ทั้ง 14 เขต มีความคล้ายคลึงกัน และแต่เดิมการไฟฟ้าเขตวัดเลียบนั้นเป็นที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของไฟฟ้านครหลวงจึงนับเป็นเขตที่สำคัญ อีกทั้งเป็นย่านที่มีชุมชนหลากหลายและเป็นย่านธุรกิจที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร

ดังนั้นการสำรวจทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบในครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยเห็นว่า จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวางแผนปรับปรุงงานบริการขององค์กร เพราะการรับทราบข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเชิงประจักษ์ ในส่วนของผู้ใช้บริการโดยตรงย่อมทำให้มีภาพการรับรู้ที่มีความสัมพันธ์กับสภาพความเป็นจริงของการบริการ ซึ่งจะเป็พื้นฐานแนวทางส่วนหนึ่งในการปรับปรุงระบบและกระบวนการบริการของการไฟฟ้านครหลวงให้สอดคล้องกับปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการตลอดจนความเปลี่ยนแปลงของความต้องการที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่องานบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ใน 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านความทันสมัยในการบริการ
- 1.2 ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ
- 1.3 ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้
- 1.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 1.5 ด้านสถานที่ให้บริการ
- 1.6 ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ใน 6 ด้าน จำแนกตาม ตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่องานบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ใน 6 ด้าน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความพึงพอใจสูงสุดในด้านการบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

2. เพื่อเป็นข้อมูลหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ และเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหา

ในการศึกษานี้มุ่งศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง ใน 6 ด้านดังนี้

1. ด้านความทันสมัยในบริการ
2. ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ
3. ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
5. ด้านสถานที่ให้บริการ
6. ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ จำนวน 72,359 ราย (ข้อมูล ณ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2545 : ที่มา การไฟฟ้านครหลวง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นกลุ่มคนที่ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยวิธีการหาค่าจากตารางขนาดประชากรของศิริชัย กาญจนวาสี.2537 : 106 ที่ระดับ ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 398 คน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าสมควรใช้เท่ากับ 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นี้

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริโภค

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 เพศชาย

1.1.1.2 เพศหญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่า 25 ปี

1.1.2.2 26-35 ปี

1.1.2.3 36-45 ปี

1.1.2.4 46-55 ปี

1.1.2.5 56 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพการสมรส

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส

- 1.1.4 การศึกษา
 - 1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.1.4.2 ปริญญาตรี
 - 1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.1.5 อาชีพ
 - 1.1.5.1 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - 1.1.5.2 พนักงานบริษัทเอกชน
 - 1.1.5.3 กิจการส่วนตัว
 - 1.1.5.4 แม่บ้าน
- 1.1.6 รายได้
 - 1.1.6.1 ไม่เกิน 15,000 บาท
 - 1.1.6.2 15,001-35,000 บาท
 - 1.1.6.3 35,001-55,000 บาท
 - 1.1.6.4 55,001 บาทขึ้นไป

2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ใน 6 ด้านดังนี้

- 2.1. ด้านความทันสมัยในบริการ
- 2.2. ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ
- 2.3. ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้
- 2.4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 2.5. ด้านสถานที่ให้บริการ
- 2.6. ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1.การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง คือ การขอใช้และเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้า ประกอบด้วย การขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว ขอไฟฟ้าถาวร ขอเปลี่ยนแปลงขนาดเครื่องวัด ขอย้ายเครื่องวัดฯ ขอเลื่อนตำแหน่งติดตั้งเครื่องวัด ขอโอน-รับโอนสิทธิการใช้ไฟฟ้า ขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ขอย้ายเสา-สายไฟฟ้า ขอต่อกลับเครื่องวัดของตใช้ไฟฟ้าเป็นการชั่วคราว และขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า และบริการหลังการติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ประกอบด้วย บริการรับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง บริการแจ้งกรณีสงสัยเครื่องวัดแสดงค่าผิดพลาด บริการรับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีธนาคาร หรือชำระที่ทำการของการไฟฟ้านครหลวง

2.ผู้ใช้บริการ คือ กลุ่มคนที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

3.ทัศนคติ คือ ลักษณะทางด้านความคิดเห็น ความรู้สึก พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง ใน 6 ด้าน คือ

3.1ด้านความทันสมัยในบริการ หมายถึง ทักษะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปรับปรุงงานบริการ และการพัฒนาองค์กรให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์อยู่เสมอ ได้แก่บริการ Call Center บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีธนาคาร บริการทันใจไฟด่วน รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีและบริการใหม่ๆ มาพัฒนาให้อยู่เสมอ

3.2ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ หมายถึง ทักษะของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ได้แก่ การขอใช้ไฟฟ้าถาวร การขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว สะดวกรวดเร็ว การเดินทางมาชำระค่าไฟสะดวก เวลาเปิด-ปิดบริการเหมาะสม ได้รับความสะดวกสบายขณะรอรับบริการ มีป้ายบอกส่วนงานที่มาติดต่อชัดเจนและหาง่าย ขั้นตอนการกรอกรายละเอียดของเอกสารไม่ยุ่งยาก มีรายละเอียดชัดเจน รวมทั้งมีความสะดวกในการติดต่อสามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมงด้วยบริการ Call Center

3.3ด้านความเที่ยงตรงเชื่อถือได้ หมายถึง ทักษะของผู้ให้บริการที่มีต่อความสามารถในการจ่ายไฟไม่ให้เกิดปัญหาไฟดับ ไฟตก ไฟกระพริบ รวมถึงความสามารถในการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาไฟดับ ไฟตก ไฟกระพริบ รวมทั้งการแจ้งการดับไฟล่วงหน้าเพื่อการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง และความสามารถในการทำงานได้ตรงตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งไว้

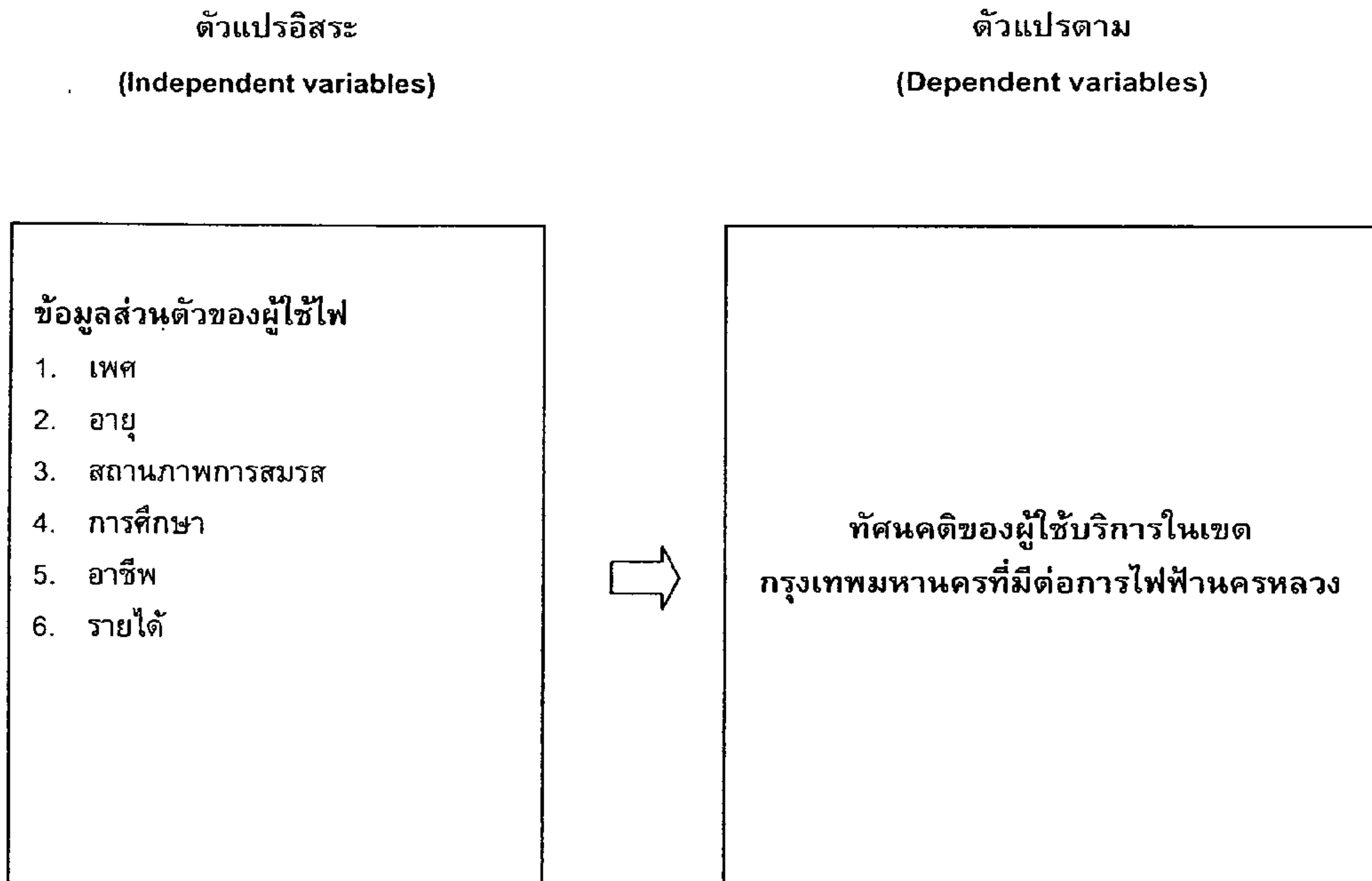
3.4ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ทักษะของผู้ให้บริการที่มีต่อพนักงานของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบที่มีหน้าที่ในการให้บริการลูกค้า ได้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นมีกริยาวางจาที่เป็นมิตร มนุษย์สัมพันธ์ดีบริการเสมอภาคและรวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้ทุกครั้งที่มาติดต่อรวมทั้งสามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

3.5ด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง ทักษะของผู้ให้บริการที่มีต่อพื้นที่ในบริเวณอาคารสำนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยจะพิจารณาความเพียงพอในเรื่องที่จอดรถ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ความเพียงพอของเก้าอี้นั่งพักรอ และจำนวนช่องสำหรับให้บริการลูกค้า เป็นต้น

3.6ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ หมายถึง ทักษะของผู้ให้บริการที่มีต่อความรู้สึที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมในราคาค่าบริการที่เรียกเก็บเมื่อเทียบกับคุณภาพที่ได้รับ ได้แก่ อัตราการเก็บค่าไฟฟ้าในปัจจุบัน อัตราการขอใช้ไฟฟ้าถาวร อัตราการขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว และอัตราการเดินสายภายในและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ มีกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนคติต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

6. ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีทัศนคติต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. ทฤษฎีการให้บริการสาธารณะ
4. ทฤษฎีกลยุทธ์ส่วนผสมการตลาด (4P's)
5. กลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ
6. ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้านครหลวง
7. โครงสร้างและงานบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ
8. การปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการของการไฟฟ้านครหลวง
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2530:253) ให้ความหมายว่า ทัศนคติหมายถึงความคิดเห็น ทิตยา สุวรรณชฎ (2510:647) กล่าวว่า ทัศนคติคือความรู้สึกนึกคิดที่ถือปฏิบัติ หรือแบบการมองของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยใช้มาตรฐานของบุคคลนั้นเป็นเครื่องวัด

สิดา สอนศรี (2533:99) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นกริยาทำที่ที่แสดงออกของคนเราที่มีต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ เช่น วัตถุ เหตุการณ์ หรือบุคคล

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522:99) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาพจิตใจ หรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลหรือความคิดเห็นของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ใครแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกเป็นปรากฏต่อบุคคล หรือสาธารณชนก็ตามล้วนเป็นการกระทำอันเกิดจากทัศนคติที่มีอยู่ทั้งสิ้น

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ รัชชัย อักษรสุสุข และพิสิฐ สุภริยพงศ์ (2520:53) กล่าวถึงความหมายของทัศนคติ หมายถึงสภาวะของความพร้อม หรือแนวโน้มที่จะกระทำหรือมีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะบางอย่าง บุคคลทุกคนมีทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งอยู่ แต่ไม่จำเป็นจะต้องปรากฏให้เห็นชัด ทัศนคติเหล่านี้จะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรมเมื่อได้พบ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยแตกต่างกัน ทัศนคติที่มีอยู่จะได้รับการยืนยันแน่นแฟ้นมากขึ้นด้วยความเชื่อและอาจจะมีความรู้สึกรุนแรงทางอารมณ์อันก่อให้เกิดพฤติกรรมบางลักษณะบางประการ ลักษณะสำคัญของทัศนคติ คือความเป็นนามธรรม (Abstractions) แต่เป็นสิ่งที่ป็นจริงเป็นจังสำหรับบุคคลที่มีทัศนคตินั้น คนเราส่วนมากอาจจะมีทัศนคติหลายอย่างร่วมกันแต่ก็อาจจะมีบางสิ่งบางอย่างในสิ่งที่ร่วมกันนั้น และคนบางคนมีทัศนคติบางอย่างแตกต่างกัน ข้ามกับคนอื่นได้นอกจากเนื้อหาสาระแล้วทัศนคติในแต่ละเรื่องของบุคคลแต่ละคนยังมีความเข้มข้น (Intensity) ไม่เหมือนกัน ทัศนคติบางอย่างอาจมีความคงทนอยู่ได้ไม่นานกว่าทัศนคติอื่นและในทัศนคติบางเรื่องก็เฉพาะเจาะจงมีเงื่อนไขมากกว่าทัศนคติต่อเรื่องอื่น

ประติพันธ์ อุปรนัย (2518:118) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาพของจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์อันทำให้บุคคลมีท่าทีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

ชาย เสวิกุล (2517:71) กล่าวว่า ทศนคติคือความคิดที่ยอมรับ (Approve) หรือ ไม่ยอมรับ (Disapprove) สิ่งหนึ่งสิ่งใด ทศนคติเป็นสิ่งที่มิได้เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ แต่หากเกิดขึ้นและฝังอยู่ในจิตใจคนเราหลังจากที่ได้ถูกสั่งสอนให้ชอบหรือเกลียด ยอมรับหรือไม่ยอมรับในสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาเป็นเวลานานพอสมควร หรือโดยที่บุคคลผู้นั้นได้รับประสบการณ์ด้วยตนเอง แต่ประสบการณ์ที่ได้รับนี้จะต้องเป็นประสบการณ์ที่ประทับใจและฝังใจอย่างรุนแรงหรือเป็นประสบการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ จนเกิดความรู้สึกฝังใจที่จะยอมรับทศนคตินี้ ดังได้กล่าวแล้วว่าทศนคติเกิดจากการเรียนรู้ให้รู้จักชอบหรือเกลียดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ฉะนั้น เมื่อผู้นั้นประสบกับสิ่งที่เขาไม่ชอบปฏิบัติในด้านที่ไม่ดีก็เกิดขึ้น ทศนคติของแต่ละคนจะต้องคล้ายกันหรือแตกต่างกันมากน้อยเท่าใด ย่อมสุดแล้วแต่การที่เขาได้เรียนรู้และมีประสบการณ์มาอย่างไร

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2527:172) กล่าวว่า ทศนคติคือ ความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ แล้วแสดงภาวะของร่างกายและจิตใจด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคล หรือสิ่งต่างๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งใน 2 ลักษณะ กล่าวคือ การแสดงความพร้อมที่จะเข้าไปหาเมื่อเกิดความรู้สึกชอบ เรียกว่า ทศนคติที่ดีในทางบวก หรือแสดงความพร้อมที่จะหลีกเลี่ยงเมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบ เรียกว่า ทศนคติที่ไม่ดีหรือทางลบ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2530:12) กล่าวว่า ทศนคติ คือ ความรู้สึกของคนเราต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งต่างๆ ที่เราเกี่ยวข้องอยู่ ทศนคติเป็นสิ่งที่บอกทิศทาง อารมณ์ แสดงออกของคนเราที่จะกระทำต่อสิ่งของ บุคคลหรือสถานการณ์ ทศนคติจึงมีความสำคัญในการมีปฏิปักษ์ได้ตอบสนองสิ่งต่างๆ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2529:3) กล่าวว่า ทศนคติเป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิปักษ์เฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

เคทซ์ และครัทซ์ฟิลด์ (Kretch and Crutchfield. 1948 : 152) ได้ให้ความหมายว่า ทศนคติเป็นผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดสภาพการจูงใจ อารมณ์ การยอมรับและการเข้าใจรับรู้ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล

นิว-คอมบ์ (New-Comb. 1964 : 128) ได้ให้ความหมายว่า ทศนคติที่มีอยู่เฉพาะในบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมที่อาจจะแสดงออกในรูปพฤติกรรม โดยเป็นไปได้ในสองลักษณะ คือ ชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้บุคคลอื่นเกิดความพึงพอใจ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น และอีกลักษณะหนึ่งแสดงออกในรูปของความไม่พึงพอใจ เกลียด ไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ

โรเซนเบิร์ก (Rosenberg. 1956 : 637) กล่าวว่า ทศนคติ คือ การตอบสนองด้านความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความคิดและความเข้าใจของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ธัสโตน (Thurstone. 1967 : 21) ให้ความหมายว่า ทศนคติเป็นระดับของความมากน้อยของความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้หลายอย่าง เช่น สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด เป็นต้น โดยความรู้สึกที่แสดงสามารถบอกถึงความแตกต่างว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

ฉลอง ภิมย์รัตน์ (2521 : 42) กล่าวว่า ทศนคติ หมายความว่า ความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงท่าทีตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามที่ได้เคยนึกคิดซึ่งทศนคติเป็นเรื่องที่เลียนแบบกันได้ อบรมกันได้และจัดเป็นสิ่งที่ถ่ายทอดกันได้อย่างหนึ่ง โดยทศนคติอาจเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต

ถวิล ธาราโกชน (2532 : 45) กล่าวว่า ทศนคติเป็นนามธรรม และเป็นตัวการสำคัญอันหนึ่งที่เป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของบุคคล

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 7) กล่าวว่า ทศนคติ เป็นสภาพความพร้อมทางด้านจิตของบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ความรู้สึก และทำให้

บุคคลพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ เป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น

ธีระพร อูวรรณโณ (2535 : 4) สรุปลักษณะของนิยามทัศนคติไว้ 4 ด้านคือ

1. ทัศนคติมีที่หมาย (Attitude Object) ที่หมายถึงเหล่านี้ ได้แก่ สิ่งของ คน สถานที่ แนวความคิด สถานการณ์ ฯลฯ

2. มีการระบุในแง่ดี ไม่ดี (Evaluation Aspect)

3. มีลักษณะค่อนข้างยืนยงคงทน (Relative Enduring)

4. ความพร้อมในการตอบสนอง (Readiness for Response)

มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 22) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสถานะภายในจิตใจที่เกิดจากความพร้อม การเรียนรู้ และการจัดระบบผ่านประสบการณ์ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการตอบสนองของบุคคล วัตถุ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยทัศนคติบางประการจะมีความคงทน แต่อาจจะเปลี่ยนแปลงได้ถ้าบุคคลมีข้อมูลเพิ่ม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 94) ให้นิยามทัศนคติว่า เป็นการประเมินหรือการตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือความไม่ชอบ ในวัตถุ คน หรือ เหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง โดยทัศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์(พอใจหรือไม่พอใจ) เป็นท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

สุวานี ดิเรกวัฒนะ (2538 : 12) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นสภาวะทางจิตของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ อันเกิดจากสภาพแวดล้อมที่ได้รับในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ทั้งเป็นประสบการณ์โดยตรงและการได้รับการถ่ายทอดมาเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์นั้น ๆ ทำให้เกิดความรู้ ความเชื่อ ความรู้สึก มีพลังผลักดันให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกตามความรู้สึกเชิงบวก หรือเชิงลบ ต่อบุคคล หรือสิ่งของนั้น ๆ ในด้านบวกหรือด้านลบ โดยผู้รู้สึกสามารถบอกได้ว่า เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ชอบ หรือ ไม่ชอบ พพอใจหรือไม่พอใจ

ทวยเทพ ราชบุรุษเจริญสุข (2538 : 11) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม อันเป็นแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาและการกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในลักษณะสนับสนุนหรือปฏิเสธ ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ใช่สิ่งที่ติดมาแต่กำเนิด

สถิต นิยมญาติ (2524 : 45) ระบุว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่ค่อนข้างมั่นคงหรือทนทาน แต่ไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งถาวรตลอดไป และทัศนคติเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

วินัย รังสินันท์ (2536 : 549) กล่าวว่า ทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคลย่อมเป็นเครื่องแสดงว่าเขามีความรู้ทางด้านดีหรือไม่ดีเกี่ยวกับสิ่งนั้นมากน้อยเพียงไร และเขามีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นเพียงใด ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจึงเป็นเครื่องทำนายว่าบุคคลนั้นจะมีการกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทำนองใด

ชวนะ ภวกันันท์ (2527 : 20) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นคำที่มีรากกำเนิดมาจากภาษาละตินว่า "Antus" ซึ่งแปลว่า แนวโน้มเอียงและความเหมาะสม และเมื่อนำมาใช้ในความหมายของคำว่า "Attitude" หมายถึง ท่าทีแสดงออกของคนเราซึ่งบ่งบอกถึงสภาพจิตใจ

สมยศ นาวิการ (2521 : 82-83) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า เป็นความรู้สึก และการประพฤติในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง โดยเฉพาะต่อวัตถุบางอย่างอยู่เสมอ ๆ โดยประเด็นสำคัญ 2 ประการ คือ ทัศนคติไม่ค่อยจะมีการเปลี่ยนแปลง ถ้าหากว่าไม่มีแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อวัตถุบางอย่างจะมีทั้งความรู้สึกและความเชื่อ ถ้าหากว่าคนคนหนึ่งมีทัศนคติที่ไม่ดีแล้วย่อมจะแสดงให้เห็นเป็นนัยว่าเขาจะมีความรู้สึกและความเชื่อในทางลบ

เฉลียว บุรีภักดิ์ (2520 : 11) กล่าวว่า หมายถึงความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งใดหรือบุคคลใดทัศนคติที่เรามีต่อสิ่งต่างๆ เกิดจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ จึงอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามประสบการณ์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น แต่กระบวนการเปลี่ยนแปลงจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับทัศนคติและประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับ

ประมวล มุ่งมาตร (2537 : 9) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก ความคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อม ความรู้สึก หรือความคิดดังกล่าวเป็นไปในทางชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย อันมีแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาและกระทำต่อสิ่งนั้นๆ ทั้งในทางสนับสนุนและต่อต้าน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง แนวความคิด ความรู้สึกนึกคิด ท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ ซึ่งเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมหรือประสบการณ์ที่ได้รับในด้านความรู้ ความเข้าใจ และความพร้อมที่จะแสดงออก ทั้งที่เป็นประสบการณ์โดยตรงและได้รับการถ่ายทอดมาเกี่ยวกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ทำให้เกิดความรู้ ความเชื่อ ความรู้สึกที่ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกตามความรู้สึกของตนในทางบวก หรือทางลบ โดยผู้รับรู้หรือผู้รู้สึกสามารถบอกได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น อาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ก็คือการแสดงออกซึ่งทัศนคติของเขา อันเป็นผลจากความคิด ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ ภูมิหลัง และการเรียนรู้ที่ผ่านมาของบุคคลนั้น ๆ โดยในแง่ของความเชื่อนั้นจะรวมทัศนคติเข้าไว้ด้วย แต่ไม่ได้หมายความว่าความเชื่อทุกอย่างจะเป็นทัศนคติ ดังนั้นเมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน ทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งเดียวกันจึงแตกต่างกันไปด้วย โดยทัศนคติอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามประสบการณ์ สภาพแวดล้อม และความรู้ความเข้าใจ ของบุคคล ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติและพฤติกรรมนั้นเป็นลักษณะของแนวโน้มที่น่าจะเป็น ไม่ใช่ความสัมพันธ์ที่แน่นอนตายตัว ทัศนคติจะส่งผลต่อแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นๆ แต่แนวโน้มนั้นอาจจะประพจน์หรือไม่ก็ได้ (จิรนนท์ ประกอบไวยกิจ และคณะ. 2543 : 25)

ความสำคัญและคุณลักษณะของทัศนคติ

นิพนธ์ คันทะเสวี (2511: 9) ให้ความเห็นว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่ชี้นำทิศทางของอาการแสดงออกของบุคคลที่จะกระทำต่อสิ่งนั้น บุคคลหรือสถานการณ์ ทัศนคติจึงมีความสำคัญในการมีปฏิกิริยาโต้ตอบ ต่อสิ่งต่างๆ ดังกล่าว คือ หากบุคคลจะกระทำหรือแสดงอะไรออกมา ย่อมทำไปตามทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น ๆ

คุณลักษณะของทัศนคติ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 79) ได้กล่าวว่าลักษณะที่สำคัญของทัศนคติมี 4 ประการ คือ

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน กล่าวคือ เป็นเรื่องราวของระเบียบ ความนึกคิดที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละบุคคล

2. ทัศนคติจะเป็นสิ่งที่ไม่ได้มีมาแต่กำเนิด แต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ที่ตนเกี่ยวข้องอยู่ด้วยในภายนอก และทัศนคติจะก่อตัวจากการประเมินหลังจากที่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งภายนอกดังกล่าว

3. ทัศนคติจะมีลักษณะมั่นคง ถาวร กล่าวคือ ภายหลังจากที่ทัศนคติได้ก่อตัวขึ้นมาแล้ว ทัศนคติจะมีความมั่นคงตามสมควร และไม่เปลี่ยนแปลงทันทีที่ได้รับตัวกระตุ้นที่แตกต่างไป

4. ทัศนคติจะมีความหมายถึงบุคคลและสิ่งของเสมอ ทัศนคติไม่ได้เกิดขึ้นมาจากภายในแต่เป็นสิ่งที่ก่อตัวหรือเรียนรู้จากสิ่งที่มีตัวตนที่อ้างถึงได้ สิ่งที่ใช้อ้างอิงเพื่อการสร้างทัศนคติอาจเป็นตัวบุคคล กลุ่มคน สถาบัน สิ่งของ ค่านิยม เรื่องราวทางสังคม หรือแม้แต่ความนึกคิดต่าง ๆ

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2533 : 246-247) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของทัศนคติไว้ 6 ประการ คือ

1.ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้

2.ทัศนคติเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลกล้าเผชิญกับสิ่งเร้าหรือหลีกเลี่ยง ฉะนั้นทัศนคติจึงมีทั้งบวกและลบ

3.ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ องค์ประกอบเชิงความรู้สึกอารมณ์ (Affective Component) องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้คิด (Cognitive Component) และองค์ประกอบเชิงพฤติกรรม (Action Tendency Component)

4.ทัศนคติ เปลี่ยนแปลงได้ง่าย การเปลี่ยนแปลงทัศนคติอาจเปลี่ยนแปลงจากบวกเป็นลบ หรือจากลบเป็นบวก ซึ่งบางครั้งเรียกว่า การเปลี่ยนแปลงทิศทางของทัศนคติ หรืออาจจะเปลี่ยนแปลงความเข้มข้น (Intensity) หรือความมากน้อย ซึ่งทัศนคติบางอย่างอาจจะหยุดเลิกได้

5.ทัศนคติแปรเปลี่ยนตามชุมชนหรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก เนื่องจากชุมชนหรือสังคมหนึ่ง ๆ อาจจะมีค่านิยมที่เป็นอุดมการณ์พิเศษเฉพาะ ฉะนั้นค่านิยมเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลที่เป็นสมาชิก ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนทัศนคติจะต้องเปลี่ยนค่านิยม

6.สังคมประกิต (Socialization) มีความสำคัญต่อพัฒนาการทัศนคติของเด็กโดยเฉพาะทัศนคติต่อความคิดและหลักการที่เป็นนามธรรม อุดมคติ เช่น ทัศนคติต่อเสรีภาพในการพูด การเขียน เด็กที่มาจากครอบครัวที่มีสภาพเศรษฐกิจสังคมสูงจะมีทัศนคติทางบวกสูงที่สุด

ประสาร ทิพย์ธารา (2520 : 99 -100) ได้กล่าวว่า ทัศนคติมีลักษณะที่สำคัญหลายประการ ดังนี้ คือ

1.ทัศนคติเกิดจากการลอกเลียนแบบ กล่าวคือ เด็กจะเลียนแบบพ่อ แม่ และครู แต่มิได้หมายความว่าเด็กจะเลียนแบบการกระทำทุกอย่างที่ได้เห็น เช่น เด็กเห็นแม่แสดงความกลัวฟ้าร้อง เด็กจะเกิดความรู้สึกกลัวฟ้าร้องตามอย่างแม่ เป็นต้น

2.ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ เช่น การทดลองของ Wathon ทดลองให้เด็กเห็นหนูขาวพร้อมกับทำเสียงดัง ๆ ให้น่ากลัว เด็กจะเรียนรู้ว่าหนูขาวเป็นสิ่งที่น่ากลัว ทำเช่นนั้นหลาย ๆ ครั้งต่อไปพอเด็กเห็น หนูขาวจะร้องไห้หรือรีบเดินหนีไปห่าง ๆ ทันที

3.ทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ดังกล่าวมาแล้ว ดังนั้นหากสถานการณ์หรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงไป ทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลงไปได้ จากทัศนคติที่ยอมรับเปลี่ยนเป็นไม่ยอมรับ หรือจากทัศนคติที่ไม่ยอมรับ เปลี่ยนเป็นยอมรับได้เช่นกัน

4.ทัศนคติเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้กระทำพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใดบุคคลใดสถานการณ์ใดในทางยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ตามจะแสดงออกทางพฤติกรรม ดังนั้น เราอาจสำรวจทัศนคติของบุคคลได้โดยการสังเกตพฤติกรรมที่เขาแสดงออกมา

มัลลิกา ดันสอน (2544 : 22-23) ระบุถึงสำคัญของทัศนคติว่า

1.ทัศนคติสามารถเรียนรู้ได้

2.ทัศนคติเป็นเครื่องกำหนดมุมมองของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม

3.ทัศนคติเป็นพื้นฐานทางอารมณ์ของบุคคลที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

4.ทัศนคติจะถูกรวบรวมและมีความใกล้ชิดกับบุคลิกลักษณะ

พัชนี วรกวิน (2521 : 80-82) กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคลในเรื่องเดียวกัน อาจแตกต่างกันตามมิติของทัศนคติเหล่านี้

1.ทิศทาง (Direction) หมายถึง การให้การสนับสนุนหรือไม่สนับสนุน ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะเน้นไปในด้านขององค์ประกอบความรู้สึก (Affective Component) เช่น ทัศนคติในทางบวก ได้แก่ มีความรัก การให้

การสนับสนุน มีความเชื่อมั่น ทศนคติในทางลบ เช่น เกลียด สงสัย คัดค้าน และทำลายล้าง หรืออาจหมายถึง ระยะห่างระหว่างบุคคลนั้นกับสิ่งที่เรามีทัศนคติซึ่งเรียกว่า ระยะห่างทางจิต (Psychological Distance) การที่มีทัศนคติต่อสิ่งใด นั่นคือสิ่งนั้นจะทำให้เราบรรลุหรือขัดขวางที่จะไปยัง จุดประสงค์นั้น ถ้าขัดขวางแสดงว่ามีทัศนคติไม่ดี

2.ปริมาณ (Magnitude or Extremity) หมายถึง ความชอบไม่ชอบ ซึ่งกล่าวแล้วในข้อ 1. มีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด เราจะวัดทัศนคติเกี่ยวกับความไม่ชอบให้มีความสัมพันธ์กับปริมาณ

3.ความเข้มข้น (Intensity or Valance) หมายถึง ความเข้มข้นของความรู้สึกของทัศนคติซึ่งมีสิ่งอื่นมาเกี่ยวข้อง โดยความเข้มข้นนี้จะสัมพันธ์กับปริมาณ

4.ความเด่น (Salience) คือ ความพร้อมที่จะแสดงทัศนคติ

5.ความเด่นทางความรู้สึก (Affective Salience) หมายถึงระดับ (Degree) ของทัศนคติที่เป็นส่วนสำคัญ เด่นด้วยลักษณะของมันในองค์ประกอบของความรู้สึก

6.ความตรงข้าม (Ambivalence) หมายถึง การแสดงรายละเอียดของลักษณะตรงกันข้ามของทัศนคติ คนเราบางครั้งก็มีทั้งความชอบและความไม่ชอบในขณะเดียวกัน ของสิ่งนั้นทำให้ตัดสินใจลำบากมากขึ้น เกิดความขัดแย้งในใจ หากมีลักษณะที่ตรงข้ามมาก ความเข้มข้นของทัศนคติจะน้อยลง

7.การแสดงออก (Overtness) หมายถึง ระดับความสำคัญขององค์ประกอบของการกระทำ (Action Component) ในระดับที่มีแนวโน้มที่จะกระทำ คือ ธรรมชาติของทัศนคติ

8.ระดับได้สำนึก (Conscious) หมายถึง ระดับของความรู้ (Awareness) เกี่ยวกับทัศนคติ ให้ข้อสมมติฐานว่า ทัศนคติ อาจจะเป็นจิตสำนึก จิตไร้สำนึก หรือส่วนของจิตสำนึก

9.การเกาะกลุ่ม (Embeddedness or Connectedness) หรือข้อมูลในการสนับสนุน หมายถึง จำนวนชนิดของทัศนคติที่ประกอบด้วยความรู้ รายละเอียด หรือ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของคน ๆ หนึ่ง ย่อมมีแนวโน้มจากการได้รับอิทธิพลจากคนอื่น การเกาะกลุ่มจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเกี่ยวข้องกับทัศนคติอื่น ๆ มากน้อยเพียงใด

10.ความเปลี่ยนแปลง (Flexibility) หมายถึง ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลง การต่อต้านของการเปลี่ยนทัศนคติ ทัศนคติบางทัศนคติเปลี่ยนแปลงง่าย บางเรื่องก็เปลี่ยนแปลงยาก ขึ้นอยู่กับความผูกพันมากก็เปลี่ยนแปลงยาก

เสรี วงษ์มณฑา (2542 :106-107) กล่าวว่า ลักษณะของทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อบางสิ่ง เช่น ดราสติกส์ บริการร้านค้าปลีก เนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา ทัศนคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรงแต่ต้องแสดงว่าบุคคลกล่าวถึงอะไรหรือทำอะไร

คำว่า Attitude ภาษาไทยมีหลายคำ เช่น ทัศนคติ เจตคติ ท่าทีความรู้สึก แต่ในความหมายของศัพท์ คือ ความพร้อมที่จะปฏิบัติ (Readiness to act) ถ้าเรามีท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวก เราย่อมปฏิบัติออกมาในทางบวก แต่ถ้าเรามีท่าทีความรู้สึกในทางลบ เราก็ปฏิบัติออกมาในทางลบ ทัศนคติจึงมีลักษณะ

ก.ทัศนคติเชิงบวก (Positive attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางบวก (Act positively)

ข.ทัศนคติเชิงลบ (Negative attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางลบ (Act negatively)

ค. K = Knowledge เป็นการเกิดความรู้

ง. A = Attitude เป็นการเกิดทัศนคติ เมื่อเกิดความรู้ในขั้นต่อมาจะเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ทราบแล้วชอบหรือไม่

จ. P = Practice เป็นการเกิดการกระทำหลังจากที่เกิดความรู้และทัศนคติแล้วก็จะเกิดการกระทำ พฤติกรรมมนุษย์เกิดจากทัศนคติ มีขั้นตอนดังนี้

1.ทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง คำว่า สิ่งหนึ่ง (Object) ในความหมายของทัศนคติที่มุ่งสู่ผู้บริโภคจะสามารถตีความอย่างกว้างว่า ประกอบด้วยแนวความคิดการบริโภคเฉพาะอย่าง หรือแนวความคิดที่สัมพันธ์กับการตลาด เช่น ผลิตภัณฑ์ ชนิดของผลิตภัณฑ์ ตราสินค้า บริการ ความเป็นเจ้าของ การใช้ผลิตภัณฑ์ การโฆษณา ราคา สื่อกลาง หรือผู้ค้าปลีก

2.ทัศนคติเป็นเรื่องของสิ่งสะสมในสมองที่เรารู้มา (Attitudes are a learned predisposition) สิ่งที่มีสมองสะสม ได้แก่ ความรู้ ความเชื่อ ค่านิยม มีการตกลงกันไว้ว่าทัศนคติมีการเรียนรู้ได้ ซึ่งหมายความว่า ทัศนคติเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นผลมาจากประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ข้อมูลที่ได้จากคนอื่นและการเปิดรับจากสื่อมวลชน

3.ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลงมีแนวโน้มจะคงเส้นคงวา (Attitude have consistency) คือ ทัศนคติในทุก ๆ เรื่องมีความสอดคล้องกันเป็นไปในทางเดียวกัน เช่น ถ้าเรื่องความอิสระเสรีก็จะไม่ชอบให้ใครบังคับ และเมื่อใดก็ตามที่ไม่สอดคล้องกันเขาจะเกิดความหงุดหงิด ถ้าไม่เกิดความหงุดหงิด พฤติกรรมกับทัศนคติต้องสอดคล้องกัน และมีผลต่อจิตใจมาก ลักษณะของทัศนคติ คือ ความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออกแม้จะมีแนวโน้มคงที่ แต่ทัศนคติไม่จำเป็นต้องถาวรเสมอไป สามารถเปลี่ยนแปลงได้

4.ทัศนคติเกิดขึ้นภายใต้สภาวะแวดล้อม (Attitudes occur within a situation) ทัศนคติเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์และสถานการณ์ที่สิ่งแวดล้อมถูกกระทบโดยสถานการณ์ สถานการณ์ หมายถึงเหตุการณ์หรือโอกาสซึ่งมีลักษณะเฉพาะด้านเวลา มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมสถานการณ์เฉพาะอย่างอาจเป็นสาเหตุทำให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติได้

คุณลักษณะของทัศนคติที่ได้กล่าวมานั้น แสดงให้เห็นว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลได้จากการเรียนรู้ซึ่งมีมิติ โดยมีสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่สำคัญ ทัศนคติจึงเป็นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของบุคคล เชื่อมโยงความรู้สึกรู้สึกคิด อารมณ์ ความรู้ และพฤติกรรมของบุคคล เพื่อกระทำต่อเป้าหมายหรือสิ่งที่ตนพบ ทั้งนี้อิทธิพลของการตีความอาจถูกหรือผิดก็ได้ เพราะเป็นความเชื่อที่เกิดจากประสบการณ์เฉพาะตน จานง วิบูลย์ศรี (สมิต รัชฎกร. 2543 : 36 ; อ้างอิงจาก จานง วิบูลย์ศรี. ม.ป.ป.) ให้ความเห็นว่า ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของพวกเราไม่น้อยไปกว่าความเชื่อและค่านิยม กล่าวคือ ถ้าเรามีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใด เราก็จะให้ความสำคัญต่อสิ่งนั้น ยกย่องสิ่งนั้น เชื่อถือสิ่งนั้นเพิ่มขึ้น

องค์ประกอบของทัศนคติ

มอริส (บิงอร์ ภูวภิรมย์ขวัญ. 2526 : 288 ; อ้างอิงจาก Moris. 1979) กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1.ความเชื่อ (Beliefs) รวมทั้งความจริง (Facts) ความคิดเห็น (Opinions) และความรู้สึกรู้สึกทั่วไป (General Knowledge) ที่มีต่อสิ่งนั้น

2.ความรู้สึก (Feelings) รวมถึง ความรัก ความเกลียด ชอบ ไม่ชอบ และการประเมิน (Evaluation) สิ่งต่าง ๆ

3.แนวโน้มจะแสดงพฤติกรรม (Tendency to Behavior) หรือการกระทำ (Action) อย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งนั้น ความคิดเห็น (ความเชื่อ) และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้น อาจเป็นพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541 : 64-65) กล่าวว่า แม้ทัศนคติของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน แต่องค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติโดยทั่วไปจะเหมือนกัน อันประกอบด้วย

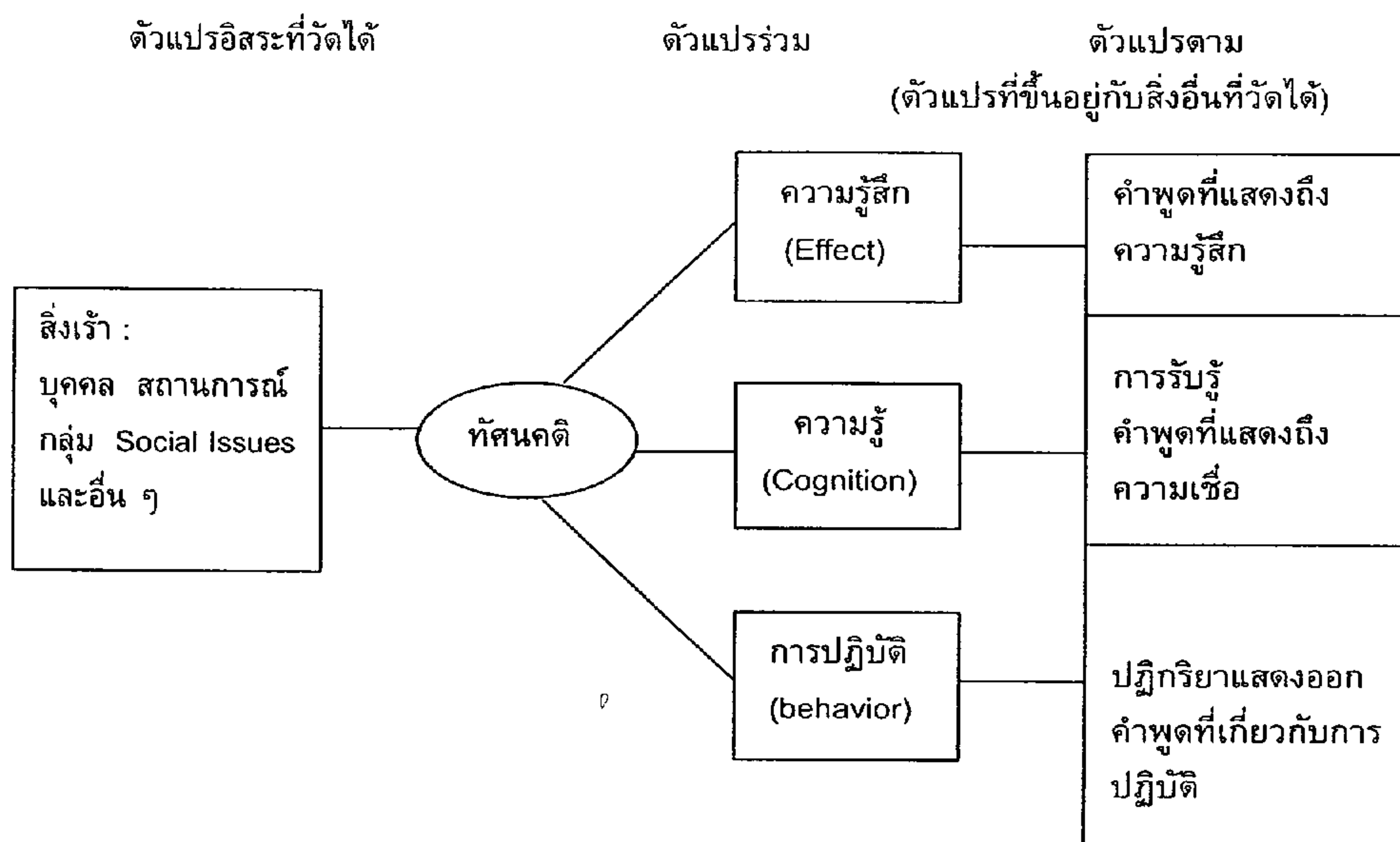
1.องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) ความคิด ความเข้าใจนี้ จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น กล่าวคือ การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดนั้นจำเป็นต้องมีความรู้ในสิ่งนั้นเสียก่อน เพื่อจะได้รู้ว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือโทษเพียงใด ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ปริมาณการรู้ต่อสิ่งใด จะทำให้เกิดทัศนคติในแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

2.องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะ เป็นสภาพทางอารมณ์ (Emotion) ประกอบกับการประเมิน (Evaluation) ในสิ่งนั้น ๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ เช่น ชอบ ถูกใจ หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นและอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้ หากมีสิ่งขัดขวางความรู้สึกดังกล่าว เมื่อบุคคลมีความรู้สึกต่อสิ่งใดมาแล้ว และความรู้สึกนั้นมากพอที่จะรู้ว่าสิ่งนั้นดีมีประโยชน์ บุคคลจะเกิด ความรู้สึกชอบสิ่งนั้น แต่ถ้าวางสิ่งนั้นไม่ดี บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกไม่ชอบ

3.องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) หมายถึงแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียด อันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเรานั้น ๆ โดยเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกแล้ว และเกิดความรู้สึกดีหรือไม่ดี ชอบ หรือไม่ชอบเกิดขึ้น บุคคลก็จะพร้อมที่จะกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด หรือแสดงพฤติกรรมออกมา

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าองค์ประกอบของทัศนคติทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมนี้จะมีลักษณะสอดคล้องไปในทางเดียวกันก็ตาม แต่ก็อาจมีปรากฏการณ์ที่ไม่สอดคล้องสัมพันธ์กันของปัจจัยทั้งสามอยู่ นั่นคือ พฤติกรรมอาจเกิดขึ้นในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความคิด หรือความรู้สึก ของบุคคลนั้น ๆ ทั้งนี้เพราะอิทธิพลของตัวแปรอื่น อันได้แก่ สภาพแวดล้อม

องค์ประกอบของทัศนคติ



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของทัศนคติ

ที่มา : เทรนดิส (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 4 ; อ้างอิงจาก Triandis. 1971)

จากแผนภูมิดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่า ทัศนคติของบุคคลเกิดจากการได้รับอิทธิพลจาก สภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นสิ่งเร้าที่เป็นบุคคล สถานการณ์ กลุ่มสังคม โดยผ่านองค์ประกอบของทัศนคติ คือความรู้ ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใด แล้วผานกันแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งนั้น

อิทธิพลและประโยชน์ของทัศนคติ

ประสาร ทิพย์ธาดา (2520 : 102) กล่าวว่าทัศนคติมีอิทธิพลทำให้เกิดสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1.ทำให้เกิดการปรับตัวไปในทางใดทางหนึ่ง เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อาจจะเป็นได้ทั้งทัศนคติทางที่ยอมรับและไม่ยอมรับ

2.ทำให้เกิดทางเลือก ในบางครั้งแม้เราจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ และรู้ว่ามีประโยชน์ แต่ในบางสถานการณ์เราไม่สามารถทำสิ่งเหล่านั้นได้หมดทุกอย่าง เช่น เด็กเลือกเรียนเอกบางคนชอบหลายวิชา แต่ไม่สามารถเลือกได้ทุกวิชา ต้องตัดสินใจเลือกวิชาที่ตนชอบมากที่สุดวิชาเดียว

พรณี ชุทัย (2522 : 65) กล่าวถึงประโยชน์ของทัศนคติ ดังนี้

- 1.หน้าที่ให้ความเข้าใจ ทัศนคติหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลกและสภาพแวดล้อม ได้เรียนรู้และเข้าใจ การกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและผู้อื่น
 - 2.หน้าที่ป้องกันตนเอง บ่อยครั้งที่สุดที่บุคคลต้องหาทางออกให้กับตัวเอง เพื่อความสบายใจ เป็นต้นว่า คนที่ชอบว่าผู้อื่นตรง ๆ ก็หาทางออกปกป้องตนเองว่า การที่ตนกระทำเช่นนั้นเพราะมีความจริงใจต่อเพื่อน
 - 3.หน้าที่ในการปรับตัว ทัศนคติจะช่วยบุคคลด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในสังคม โดย ปกติมนุษย์มักคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ และจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่คาดว่าจะสนองตอบความต้องการของตนได้
 - 4.หน้าที่แสดงออกซึ่งค่านิยม ทัศนคติช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง
- แนวคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าทัศนคติช่วยให้บุคคลมีความเข้าใจ และเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ตลอดจนสภาพแวดล้อมเพื่อช่วยให้สามารถเตรียมพร้อมที่จะกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใด รวมทั้งแสดงออกซึ่งค่านิยมและ ทำหาคาดคะเนถึงผลที่จะได้ถ้าบุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร

ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทฤษฎีเครื่องล่อใจ (Incentive Theories)

แคทซ์ (พัชนี วรกวิน. 2521 : 84-85 ; อ้างอิงจาก Katz. n.d.) กล่าวว่า “บุคคลจะมีทัศนคติต่อ สิ่งใด จะต้องเชื่อแล้วว่าสิ่งนั้นจะมีประโยชน์ หรือสร้างความพอใจให้แก่ตน” ซึ่งเกิดจากแรงจูงใจพื้นฐานและ ได้แบ่งหน้าที่ของทัศนคติออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

- 1.ทัศนคติเป็นเครื่องมือทำให้บุคคลไปสู่จุดหมาย และช่วยในการปรับตัว
- 2.ทัศนคติช่วยป้องกันตัวเองได้ เป็นการเชื่อเพื่อบิดเบือนความจริงทำให้สบายใจขึ้นหรือป้องกันไม่ให้สิ่งที่ไม่ดีมาใกล้ตัว
- 3.ทัศนคติช่วยในการแสดงพฤติกรรม บุคคลมีทัศนคติเช่นไรจะพยายามแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น
- 4.ทัศนคติช่วยทำหน้าที่ให้เกิดความรู้

ทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล (The Reasoned Action Theory)

ฟิชเชินและไอเซน (สุพล คำน้อย. 2538 : 22-24 ; อ้างอิงจาก สิทธิโชค วรานุสันติกุล. ม.ป.ป. : 132 ; อ้างอิงจาก Fishbein & Ajzen. 1980) อธิบายว่าทฤษฎีนี้ได้เป็นทฤษฎีว่าด้วยการเปลี่ยนทัศนคติ แต่เป็นทฤษฎีที่ต้องอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม ซึ่งเป็นแนวทางในการเข้าใจการเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีเหตุผลสนับสนุนและมีข้อมูลสนับสนุน จึงน่าที่จะศึกษาทฤษฎีนี้

ทฤษฎีนี้อธิบายความสัมพันธ์ว่า เจตนาเป็นสาเหตุให้เกิดพฤติกรรม และเจตนา ก็เกิดขึ้นมาจากทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมนั้น กับปทัสฐานที่เป็นอัตวิสัย คือ Subjective Norm โดยทัศนคติต่อพฤติกรรมได้รับอิทธิพลจากความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมย่อมก่อให้เกิดผลกรรมและการประเมินผลกรรมว่ามีค่าสูงต่ำอย่างไร ส่วนปทัสฐานของแต่ละคนได้รับอิทธิพลมาจาก 2 แหล่งคือ ความเชื่อที่เกิดจากการได้เรียนรู้ว่าบุคคลที่ตน เชื่อถือ คิดว่าควรกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้น ซึ่งบุคคลดังกล่าวเป็นใครก็ได้ที่มีอิทธิพลต่อเขา ขณะเดียวกันบุคคลจะกระทำการสิ่งใดก็ตามย่อมต้องการแรงจูงใจที่จะกระทำตามความเชื่อของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อเขา จุดสำคัญของทฤษฎีอยู่ที่ว่า ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนทัศนคติ ปทัสฐานและเจตนา หรือ พฤติกรรม เราต้องพยายามเปลี่ยนที่ความเชื่ออันเป็นองค์ประกอบของทัศนคติเสียก่อน และจะต้องเป็นความเชื่อพื้นฐานจริง ๆ ของคน ๆ นั้น เช่น หากต้องการให้นายสมชายเลิกสูบบุหรี่ เราต้องให้ความรู้เขาว่าสูบบุหรี่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ถ้าเราให้เหตุผล

ว่าแฟนเขาหมิ่นบุหรี เหตุผลนี้ไม่ใช่ความเชื่อพื้นฐาน ถึงแม้ว่าเขาจะเปลี่ยน พฤติกรรมเพราะแฟนของเขามี อิทธิพลต่อเขา แต่พฤติกรรมนี้จะไม่คงทน เพราะหากเขาเลิกกับแฟนของเขา แรงจูงใจที่จะกระทำตามความคิด และความเชื่อของแฟนเขาก็จะหมดไป เจตนาที่จะเลิกคบบุหรีก็จะหายไปเช่นกัน

สำหรับตัวแปรภายนอก เช่น เพศ อายุ บุคลิกภาพ ทฤษฎีนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก เพียงแต่ จะช่วยให้การทดสอบมีความเชื่อถือได้ ทำให้สามารถทำนายเจตนาในการแสดงพฤติกรรมได้อย่างถูกต้องใน ระดับความเชื่อมั่นสูง

กล่าวโดยสรุปคือ ทฤษฎีนี้อธิบายว่าทัศนคติเป็นตัวแปรประกอบตัวหนึ่งเท่านั้น ตัวแปรที่สำคัญในการ กำหนดพฤติกรรมหรือไม่ นั่น คือ ความตั้งใจหรือเจตนา ถ้าสามารถวัดหรือรู้จักตัวแปรนี้ได้ย่อมจะสามารถ ทำนายพฤติกรรมได้ นอกจากนี้แรงจูงใจอันเกิดจากความต้องการที่จะกระทำตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตน (Referent Person) และความคิดของบุคคลผู้นั้นเป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งเท่ากับทัศนคติ ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้น หรือมีอิทธิพลต่อเจตนาที่จะแสดงออกพฤติกรรม ดังนั้นเราไม่อาจเปลี่ยนทัศนคติของบุคคล โดยอาศัยเพียงการ เสนอข้อมูล เราต้องอาศัยปัจจัยอื่นด้วย ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีอิทธิพลให้เรากระทำตาม

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าทัศนคติดำเนินเปลี่ยนแปลง ด้วยสถานการณ์ แรงจูงใจ วิธี การ และเหตุผลที่แตกต่างกันไป ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ธีระพร อุวรรณโณ (เรียบ ศรียทอง. 2542 : 101-102 ; อ้างอิงจาก ธีระพร อุวรรณโณ. ม.ป.ป.) กล่าวว่า ตัวแปรในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1.แหล่งของทัศนคติ (Source) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ความเชี่ยวชาญ และสถานภาพ เป็นต้น
- 2.ข่าวสาร (Message)
- 3.สื่อ (Media)
- 4.ผู้รับ (Audience) สำหรับตัวแปรตาม ได้แก่ ความสนใจ (Attention) ความเข้าใจ (Comprehension) การยอมรับ (Yielding of Acceptance) การเก็บจำ (Retension) และการกระทำ (Action)

ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติทำได้หลายวิธีการ ไพบูลย์ อินทรวีชา (เรียบ ศรียทอง. 2542 : 101-102 ; อ้างอิงจาก ไพบูลย์ อินทรวีชา. 2527 : 14 – 17) ได้ให้ความเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ทำได้โดยการ จัดภาพการณ์ให้ใหม่ สร้างแรงจูงใจด้วยการให้ ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องในเรื่องต่าง ๆ ในแนวใหม่ ด้วยหลักเหตุผล จัดสภาพแวดล้อมทางสังคม และลงมือปฏิบัติจริง ๆ

จากผลของการศึกษาด้านทัศนคติ สรุปได้ว่า ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคตินั้นทำได้โดย

- 1.สร้างทัศนคติใหม่ เช่น ต้องการความงามทางร่างกาย ต้องไม่เว้นการออกกำลังกาย
- 2.ในกรณีที่มีทัศนคติเดิม ๆ ก็ลบล้างทัศนคติเดิม
- 3.สร้างเสริมความเชื่อเดิมให้เข้มแข็ง
- 4.ปรับเปลี่ยนตัวแปรต่าง ๆ
- 5.เปลี่ยนทัศนคติโดยใช้สื่อมวลชนและการโฆษณา ชักจูงใจ รวมทั้งการใช้บุคคลที่น่าเชื่อถือเป็น ตัวแบบที่ดี

6.การใช้กลุ่มในการเปลี่ยนทัศนคติ เช่น ค่านิยม เป็นต้น เนื่องจากกลุ่มอิทธิพลต่อบุคคล โดยเฉพาะวัยรุ่นมาก นอกจากนั้นกลุ่มอาจช่วยในการเปลี่ยนความเชื่อและค่านิยมได้ดี

พัชนี วรกวิน (2521 : 85-86) กล่าวว่าเมื่อทัศนคติของบุคคลเกิดขึ้นแล้ว ถึงแม้จะมีความคงทนพอสมควร แต่ทัศนคติก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบทั้งสามของทัศนคติดังได้กล่าวมาแล้ว ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงโดยบุคคล สถานการณ์ ข่าวสาร การชวนเชื่อ และสิ่งต่าง ๆ ซึ่งทำให้เขายอมรับในสิ่งใหม่นั้น แต่จะต้องมีความสัมพันธ์กับค่านิยมเดิมของบุคคล นอกจากสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการยอมรับแล้ว ก็อาจเกิดจากการยอมรับโดยการบังคับได้ เช่นกฎหมายข้อบังคับ สิ่งที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ ดังนั้นขึ้นอยู่กับข้อมูลต่าง ๆ ที่เขาได้รับทราบ ทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจอย่าง แจ่มแจ้ง (Insight) จะเกิด Insight ได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่แหล่งที่ให้ข้อมูลต่าง ๆ และตัวข้อมูล เหล่านั้นด้วย รวมทั้งลักษณะของบุคคลนั้น เช่น คนที่มีความเชื่อมั่นสูง คิดว่าตนรู้ดีในทุก ๆ เรื่อง ไม่สนใจข้อมูลที่ไดมาจากแหล่งอื่น สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเข้าใจที่แท้จริงไม่ได้ยอมรับเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

แมคไคร์ (สุพิน โลงนุช. 2543 : อ้างอิงจาก McGuire. 1968 : unpaged) ได้เสนอขบวนการอันประกอบด้วยขั้นตอน 5 ขั้นตอนต่อไปนี้

1.การใส่ใจ (Attention) เป็นความสนใจความใส่ใจในการรับฟัง ถ้าบุคคลไม่ให้ความสนใจที่จะฟังแล้ว ขบวนการขั้นตอนต่อไปก็จะไม่เกิดขึ้น และจะไม่มี การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ สาเหตุที่ทำให้คนฟังสนใจได้แก่ ผู้สื่อความและเนื้อหาของสารนั้น ๆ

2.ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความเข้าใจในความหมายของสารนั้น ความยากหรือง่ายเกินไป จะทำให้ผู้ฟังไม่สนใจ และไม่เข้าใจ

3.การยอมรับ (Acceptance) เป็นผลมาจากข้อ 1. และข้อ 2. หากบุคคลตั้งใจฟังเกิดความเข้าใจแจ่มแจ้งก็จะทำให้เกิดการยอมรับ แต่ถ้าไม่สนใจฟัง ไม่มีความเข้าใจก็จะยกเลิก ไม่เกิดการยอมรับขึ้น

4.การเก็บเอาไว้ (Retention) เป็นความคงทนหรือเป็นการจำ อาจจะเก็บเอาไว้ระยะหนึ่ง เมื่อเวลาผ่านไปอาจจะเปลี่ยนแปลง หรืออาจจะคงอยู่ ถ้าตัวผู้สื่อมีความน่าเชื่อถือมาก การเก็บเอาไว้ก็จะคงทนและอยู่ได้นาน

5.การกระทำ (Action) บุคคลเมื่อเปลี่ยนทัศนคติก็จะเปลี่ยนด้านการกระทำด้วย ซึ่งมีผลต่อ ส่วนรวมและสังคม ถ้าเปลี่ยนความเชื่อแล้ว แต่ไม่ได้ลงมือกระทำก็จะมีผลกระทบกระเทือนกับใคร

ขบวนการเปลี่ยนแปลงทั้ง 5 ขั้นนี้จะเกิดต่อเนื่องกัน มิได้เกิดขึ้นใดขั้นหนึ่งและขบวนการนี้ โดยทั่วไปมักใช้อยู่เสมอ เช่น จะพิจารณาอะไรเรามากถามตัวเองว่า ใคร ทำ อะไรหรือพูดอะไรกับใครและ มีผลอะไรเกิดขึ้นบ้าง ใครคือแหล่งข่าว พูดอะไรคือข่าวสาร พูดอย่างไรคือวิธีการ พูดกับใครก็คือผู้ฟัง ผลที่เกิดขึ้นอย่างไร ก็คือการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบทั้ง 5 ที่กล่าวแล้ว

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ทฤษฎีแห่งความสมดุล (Balance Theory) มีแนวคิดสำคัญ คือ

1. ความรู้ ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม จะรวมตัวเป็นโครงสร้างอยู่ด้วยกัน เรียกว่าโครงสร้างความเข้าใจ (Cognitive Structure)

2. โครงสร้างทางความคิดนี้จะต้องอยู่ในสภาพแห่งความสมดุล (Equilibrium) ไม่ควรขัดแย้งกัน

3. เมื่อเกิดความไม่สมดุลหรือความขัดแย้งจะทำให้เกิดความเครียด หรือความไม่สบายทางจิตวิทยา (Psychological Discomfort)

4. คนจะต้องพยายามลดความไม่สบาย (Discomfort) เป็นวิธีการลดความไม่สบายใจ ดังนี้

4.1 แสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม

4.2 หลบหลีกข้อมูลที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ (Dissonance)

- 4.3 เก็บเรื่องนั้นเป็นคลื่นได้น้ำ โดยไม่พูดถึงเรื่องที่น่าไปสู่ความขัดแย้ง
- 4.4 บอกว่าเรื่องนั้นไม่สำคัญ
- 4.5 บิดเบือนข้อเท็จจริง เป็นการหาเหตุอื่นมาบิดเบือนข้อเท็จจริงของสิ่งที่ทำให้ไม่สบายใจ

ทฤษฎีความขัดแย้งของความคิด (Cognitive Dissonance Theory)

เฟสทิงเจอร์ (อาเรียตน์ พัฒนเพ็ญ. 2529 : 9 อ้างอิงจาก Festinger 1957 : 3-5 citing triandis. 1971 : 78-79) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไว้ว่า เกิดจากความไม่สอดคล้องในตัวบุคคลซึ่งความไม่สอดคล้องนี้เกิดจากการได้รับข้อมูลใหม่ หรือประสบเหตุการณ์ใหม่ ซึ่งขัดแย้งกับความคิด ความเข้าใจเดิม บุคคลจึงต้องพยายามปรับเพื่อให้เกิดความสอดคล้องคือ ให้ความคิดสัมพันธ์กับพฤติกรรม ซึ่งวิธีช่วยลดความขัดแย้งทางความคิดหรือรับรู้ให้น้อยลงคือ

- พยายามตัดสินใจใหม่อีกครั้งโดยการตัดสินใจอย่างอิสระหรือยินยอม โดยมีสิ่งบังคับจากภายนอก
- ความสำคัญของการรับรู้บางอย่างเปรียบเทียบดูว่าการรับรู้อย่างใดดีกว่ากัน
- เพิ่มความเหมือนกันระหว่างสิ่งเลือกสองอย่างขึ้นไป
- เพิ่มส่วนประกอบที่เหมือนกันให้มากขึ้น

ทฤษฎีความสอดคล้องทางความคิด (Theories of Cognitive Consistency)

ไฮเตอร์ (กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ 2527 : 204 ; อ้างอิงจาก Heider. 1946) กล่าวว่า ถ้าสมาชิกในสังคมหรือกลุ่มใด ๆ ก็ตามมีความรู้สึกหรือทำที่เป็นแนวทางที่สอดคล้องกัน ก็จะอยู่ด้วยกันได้ต่อไป แต่ถ้ามีความคิดหรือความรู้สึกแตกต่างไปจากสังคมหรือกลุ่ม ก็จะต้องเปลี่ยนให้เหมือนกันหรือสอดคล้องกันเพื่อจะอยู่ด้วยกันต่อไป

สไตเนอร์ และโรเจอร์ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 103 ; อ้างอิงจาก Steiner & Roger. 1963 : 128-136) ได้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคล โดยดัดแปลงแนวความคิดของไฮเตอร์ พบว่าบุคคลจะแก้ปัญหาภาวะไม่สมดุลของความคิดด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

- เปลี่ยนความคิดของตัวเองให้เข้ากับเพื่อน
- ไม่ยอมรับเพื่อนคนนั้น โดยถือว่าเขามีความสามารถน้อยกว่าตน
- พยายามลืมความขัดแย้งในด้านความคิดนั้น ๆ
- ไม่ให้ความสำคัญต่อเรื่องนั้น

ทฤษฎีการปรับตัวให้เข้ากับสังคม (The Social judgment Theory of Attitude Change)

เชอริฟ และฮอฟแลนด์ (จุลี คเชนทร์เดชา. 2534 : 16 อ้างอิงจาก Sherif and Hovland. 1961 : 157-167) เชื่อว่าขบวนการปรับตัวของบุคคลเกิดจากปฏิกิริยาของทัศนคติบุคคล และทัศนคติสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะเกิดขึ้นภายหลังจากที่บุคคลได้เลือกตัดสินใจ ที่จะปรับตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม เพราะโดยปกติบุคคลจะใช้สติปัญญาในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมเสมอ หรือปรับปรุงสิ่งแวดล้อมให้เข้ากับตัวเองได้ ซึ่งมีกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ 2 ขั้นตอน คือ

1. บุคคลตัดสินใจในการวินิจฉัยข่าวสารที่ได้รับใหม่ โดยเอาความรู้หรือข่าวสารเดิมที่เคยรับรู้มาเกี่ยวข้องด้วย โดยคำนึงถึงองค์ประกอบภายในบุคคลได้แก่ ภาวะการสนใจ การเรียนรู้ทัศนคติ และองค์ประกอบทางสังคม การสอน บุคลิกลักษณะ

2. ทักษะคิดจะเกิดภายหลังการวินิจฉัยหรือตัดสินใจแล้ว ทักษะคิดเปลี่ยนแปลงได้มากน้อย ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของข่าวสารใหม่กับข่าวสารเดิม ความคิดเห็นเดิมของบุคคลจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมนั้น ๆ เมื่อบุคคลมีโอกาสร่วมกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง จะเป็นส่วนที่ทำให้บุคคลพัฒนาทางทักษะคิดเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ได้

การที่บุคคลจะตัดสินใจว่าความคิดของตนเป็นแบบใด บุคคลจะต้องอาศัย การประเมินผล (Evaluation) หรือการพิจารณา (Judgment) ถ้าบุคคลเต็มใจ แสดงว่ายอมรับความคิดแบบนั้น ตรงกันข้ามถ้าบุคคลไม่เห็นด้วย ไม่ยอมรับ จะไม่มีภาวะการผูกมัด การที่จะเป็นแบบใดขึ้นอยู่กับระดับการมีส่วนร่วม (แสงเทียน ธรรมลิขิตกุล. 2541 : 58 ; อ้างอิงจากประภา เพ็ญสุวรรณ. 2526 : 104-121) ทฤษฎีการมีส่วนร่วมโดยปฏิบัติจริง มีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนทัศนคติ ความเชื่อ เจตจำนง และพฤติกรรมมากกว่าการมีส่วนร่วมเฉย ๆ โดยไม่ได้ทำอะไรเลย (Passive Participation) การมีส่วนร่วมในการแสดงพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การพบปะสังสรรค์ การร่วมอภิปราย การร่วมแสดงบทบาท การร่วมฝึกทักษะ ฯลฯ ทำให้บุคคลมีประสบการณ์ตรง มีความเชื่อถือข้อมูลที่ได้รับใหม่เกิดความเชื่อถือในสิ่งที่ตนรู้

เลอวิน (แสงเทียน ธรรมลิขิตกุล. 2541 : 59 ; อ้างอิงจาก Lewin. 1974) ได้เสนอผลการวิจัยทางจิตวิทยาทางสังคมว่า “การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเกิดขึ้นได้โดยการสร้างสถานการณ์ให้เกิดการมีส่วนร่วมในกลุ่มบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ” ทำการวิจัยเปรียบเทียบวิธีการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ 2 อย่างคือ วิธีการบรรยายธรรมดา การอภิปรายกลุ่มและการสอนเป็นรายบุคคล ซึ่งสรุปได้ว่า วิธีการบรรยายจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลในส่วนพุทธิปัญญา (Cognitive Compotent) แต่ไม่มีความรู้สึกผูกมัด (Commit) ที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนการอภิปรายกลุ่ม ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นซึ่งมีผลต่อทัศนคติทางด้านพุทธิปัญญา และทางการปฏิบัติในขณะที่ขบวนการของกลุ่มกำลังดำเนินอยู่บุคคลในกลุ่มจะสามารถมองเห็นความเชื่อในกลุ่มได้จากการอภิปราย ความคิดเห็นของกลุ่มอาจจะมีส่วนทำให้ความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงได้ ขณะเดียวกันบุคคลนั้นก็พยายามเปลี่ยนแปลงทัศนคติของสมาชิกอื่นในกลุ่ม ถ้าเปลี่ยนไม่ได้ก็อาจจะคล้อยตามได้

จากการศึกษาของเลวิน พบว่าการได้มีส่วนร่วม (Participation) ทำให้เกิดสำนึก ตระหนักรับรู้กระบวนการนั้น ๆ จะช่วยแก้ปัญหาบางอย่าง บุคคลที่มีส่วนร่วมนั้น เกิดความรู้สึกพอใจต่อวิธีการแก้ปัญหา นั้น เพราะบุคคลนั้นมีความรู้ที่ตนเองได้ “ลงทุน” ในการให้ความเห็น การตัดสินใจ ได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงความรู้ความคิดที่เกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่างที่ไม่ลงรอยกับการตัดสินใจ และอุทิศพลังทุกอย่างเพื่อให้ได้มาซึ่งวิธีการแก้ปัญหา นั้น ๆ ซึ่งขบวนการเหล่านี้มีผลทำให้บุคคลนั้น เกิดการเปลี่ยนทัศนคติของตนเอง

ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

ฮอฟแลนด์ เจนนิส และเคลลี (อาร์รัตน์ พัฒนเพ็ญ. 2529 : 10 ; อ้างอิงจาก Hovland. Janis and Keley. 1953 : 6-10) กล่าวว่า การเปลี่ยนทัศนคติตามทฤษฎีการเสริมแรงว่า ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปเมื่อบุคคลเปลี่ยนความคิดเห็น อันเนื่องจากการได้รับประสบการณ์ ถ้าบุคคลมีประสบการณ์ที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เนื่องจากได้รับการเสริมแรง บุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น และตรงกันข้าม ถ้าบุคคลมีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เพราะเคยได้รับการลงโทษ บุคคลก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น การให้การเสริมแรงทั้งทางด้านบวกและลบ จึงมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อบุคคล นอกจากนี้ ทัศนคติยังขึ้นอยู่กับความสนใจ ความเข้าใจ การยอมรับและสิ่งล่อใจด้วย

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

แนวความคิดของทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม มีความเชื่อว่า “กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลนั้น จะอยู่ในรูปแบบของการเรียนรู้ และการที่จะแสดงพฤติกรรมเดิม หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือไม่ นั้น ขึ้นอยู่กับผลสืบเนื่องที่เกิดขึ้นจากการกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ ถ้าผลสืบเนื่องเป็นไปในทางที่ดี พฤติกรรมนั้นก็จะมีความโน้มเอียงเกิดขึ้นอีก แต่ถ้าผลสืบเนื่องเป็นไปในทางที่ไม่ดี พฤติกรรมนั้นก็จะมีความโน้มเอียงไม่เกิดขึ้นอีก” กล่าวคือ พฤติกรรมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปทิศทางใดหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ที่เขาได้รับจากสิ่งแวดล้อม สังคมจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความคิด อารมณ์ ความคาดหวัง และผลสืบเนื่องที่เกิดขึ้นหลังจากบุคคลกระทำพฤติกรรมนั้น พฤติกรรมที่จะแสดงออกต่อไปนั้นขึ้นกับการประเมินผลย้อนกลับของพฤติกรรมที่เขาได้แสดงออกไปแล้ว (รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์. 2533 : 38 ; อ้างอิงมาจาก Bandura. 1977)

ประโยชน์ของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นนามธรรมที่มีอิทธิพลสูงมาก ในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้นการที่จะเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จึงควรทำความเข้าใจกับทัศนคติของบุคคลนั้นก่อน จะช่วยให้ตีความหมายพฤติกรรมของบุคคลนั้นอย่างมีความหมายยิ่งขึ้น (รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์. 2533 : 3)

ประภา เพ็ญสุวรรณ์ (2526 : 4) กล่าวถึงประโยชน์ของทัศนคติไว้ ดังนี้

1. ช่วยทำให้เข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว โดยการจัดรูปหรือจัดระบบสิ่งของต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา
2. ช่วยให้บุคคลทำตนให้น่าภูมิใจ (Self-Esteem) โดยช่วยให้บุคคลหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดี หรือปกปิดความจริงบางอย่าง ซึ่งนำความไม่พอใจมาสู่ตัวเรา
3. ช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่สลับซับซ้อน ซึ่งการมีปฏิกิริยาโต้ตอบ หรือกระทำสิ่งใดออกไปนั้น ส่วนมากจะทำในสิ่งที่นำความพอใจมาให้ หรือเป็นบำเหน็จรางวัลจากสิ่งแวดล้อม
4. ช่วยให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงค่านิยมของตนเอง ซึ่งแสดงว่าทัศนคตินั้นนำความพอใจมาให้บุคคลนั้น

โจนส์ และเจอร์ราด (เอนกกุล กรีกสง. 2536 : 204 ; อ้างอิงจาก Jones and Gerard. 1967 : 432) กล่าวถึงประโยชน์ของทัศนคติไว้ว่า

ทัศนคติช่วยให้บุคคลตัดสินใจได้ง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น เพราะมีพื้นฐานทางความคิดเห็น ความเชื่อ ค่านิยม และแนวโน้มของพฤติกรรมอยู่ก่อนแล้ว

ทัศนคติช่วยให้สามารถพยากรณ์พฤติกรรมของบุคคลได้

เทคนิคการวัดทัศนคติ

ข้อตกลงเบื้องต้นในการวัดทัศนคติ

เชิดศักดิ์ ไชวสินธุ์ (2520 : 41) กล่าวถึงข้อตกลงในการวัดทัศนคติ ดังนี้

1. การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะคงเส้นคงวา หรืออย่างน้อยเป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่จะไม่เปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาหนึ่ง ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยตรง การวัดจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มบุคคลจะแสดงออก

2. การศึกษาทัศนคติของบุคคลนั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาเฉพาะทิศทาง ทัศนคติของบุคคลเท่านั้นแต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อย หรือความเข้มของทัศนคตินั้น ๆ ด้วย

การวัดทัศนคติส่วนใหญ่เป็นการวัดพฤติกรรมจัดอันดับ เพื่อประเมินคุณสมบัติบางอย่าง (ลัดดา กิติวิภาค. 2532 : 98) วิธีการสร้างเครื่องมือวัดทัศนคติสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. วิธี Equal Appearing Interfals เทอร์สโตน (Thurstone. 1967 : 21) ใช้วิธีวัดทัศนคติของบุคคล โดยอาศัยกฎแห่งการเปรียบเทียบเพื่อตัดสินใจ (Law of Comparative Judgment) คือ ให้ผู้ตอบตัดสินข้อความที่แสดงถึงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยในข้อความเหล่านั้นมากน้อยเพียงใด โดยให้กลุ่มผู้ตัดสินพิจารณาว่าข้อความแต่ละข้อความที่เสนอมานั้น ควรอยู่ในระดับไหน เมื่อแบ่งความคิดเห็นจากการเห็นด้วยมากที่สุด ถึงไม่เห็นด้วยมากที่สุด 11 ระดับเท่า ๆ กัน เมื่อกลุ่มผู้ตัดสินพิจารณาตัดสินหมดทุกข้อความแล้ว ก็นำแต่ละค่ามาหาค่าสเกล (Scale Value) คือ หาดำแหน่งมัธยฐานของแต่ละสเกลสำหรับวัดทัศนคติต่อไป

2. วิธี Summated Rating or Likert Method ซึ่งสร้างขึ้นโดย ลิเคอร์ท (Likert. 1970 : 150-151) เป็นวิธีวัดทัศนคติ โดยการนำเอาข้อความที่จะใช้วัดทัศนคติให้ผู้ตอบตกลงความเห็นว่ามีความรู้สึกว่าต่อข้อความเหล่านั้นอย่างไรบ้าง เช่น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แล้วกำหนดคะแนน 5 4 3 2 1 ตามลำดับ เป็นข้อความทางบวก (Positive Statement) และ 1 2 3 4 5 ตามลำดับ เป็นข้อความทางลบ (Negative Statement) จากนั้นนำข้อความทั้งหมดไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Item Analysis) โดยเลือกข้อความที่สามารถจำแนกกลุ่มที่มีทัศนคติไม่ดีได้ เพื่อนำไปใช้วัดทัศนคติต่อไป

3. วิธี Semantic Differential ออส์กู๊ด (Orgood. 1957 : 189) ซึ่งใช้วัดความหมายของมโนทัศน์ในรูปความหมายของคำคุณศัพท์ โดยให้บุคคลทำเครื่องหมายแสดงความคิดเห็นลงในสเกล ซึ่งอยู่ระหว่างคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกับคู่หนึ่ง ๆ เช่น ดี-ไม่ดี ชอบ-ไม่ชอบ ฯลฯ ผู้ตอบจะต้องพิจารณาว่ามโนทัศน์ที่ตนเห็นมีความหมายสอดคล้องกับคุณศัพท์ในแต่ละสเกลอย่างไร มากน้อยแค่ไหน แล้วกรอกความเห็นลงในสเกล

การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราอาจวัดองค์ประกอบใดองค์หนึ่ง หรืออาจวัดองค์ประกอบทางการรู้ องค์ประกอบทางความรู้สึกและองค์ประกอบทางการกระทำพร้อมกันไปเลยก็ได้ การวัดทัศนคตินั้นเขาจะวัดออกมาในลักษณะของ ทิศทาง (Direction) และ ปริมาณ (Magnitude) ทั้งนี้เพราะมีเครื่องมือวัด และมีผู้นิยมสร้างเครื่องมือที่จะวัดในลักษณะนี้กันมาก

ทิศทาง (Direction) จะมีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวก หรือ ทางลบ ทางบวกก็หมายถึง การประเมินค่าของการรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ดี ชอบ พอใจ ส่วนทางลบ จะเป็นการประเมินค่าของการรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ ไม่พอใจ

ปริมาณ (Magnitude) เป็นความเข้มข้นหรือความรุนแรงของทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์นั่นเอง

-3 -2 -1 0 +1 +2 +3

ภาพประกอบ 3 แสดงทัศนคติให้เห็นเป็นเส้นตรง

คนที่มีความคิดรุนแรง อาจจะเป็นการรุนแรงในทางบวกหรือทางลบก็ได้ แต่ถ้ามองที่ทัศนคติใกล้ศูนย์ก็แปลว่ามีความรุนแรงน้อย

นอกจากลักษณะ 2 ประการนี้แล้ว ทัศนคดียังมีลักษณะอื่น ๆ เช่น ความเด่นชัด (Salient) ความซับซ้อน (Complexity) ความรู้สึก (Consciousness) ความเป็นศูนย์กลาง (Centrality) เป็นต้น ซึ่งลักษณะเหล่านี้ยังไม่มีผู้นิยมสร้างเครื่องมือวัด

ดังที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการวัดทัศนคติสามารถวัดออกมาในลักษณะของทิศทางและปริมาณ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี การวัดทัศนคตินี้นิยมใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามมากที่สุด และก็มีผู้คิดแบบสอบถามกันอยู่เรื่อย ๆ แบบสอบถามที่ใช้กันมาก ได้แก่ มาตราวัดแบบลิเคิร์ท และมาตราส่วนแบบ Semantic Differential เป็นต้น ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะมาตราส่วนแบบลิเคิร์ท

มาตราส่วนแบบลิเคิร์ท (Likert Scales) เรนซิส ลิเคิร์ท (Rensis Likert. 1970 : 150-151) เป็นผู้คิดขึ้นและเป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลาย เนื่องจากสามารถสร้างได้โดยไม่ยาก มาตราส่วนวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ทนี้ประกอบไปด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง แล้วมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Agree) เห็นด้วย (Agree) ไม่แน่ใจ (Undecided) ไม่เห็นด้วย (Disagree) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Disagree)

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

มาสโลว์ (พงศ์ หรดาล. 2540 : 50 ; อ้างอิงจาก Maslow. 1970 : 12) ได้อธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา และเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่มีความหมายสำหรับคนนั้นต่อไป ทั้งนี้ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

- 1.มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด
- 2.ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจ ให้แสดงพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก
- 3.ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบางส่วน ความต้องการขั้นสูงต่อไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมใหม่ต่อไป

มาสโลว์ ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ โดยเรียงจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปสูงสุด ดังนี้

- 1.ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงชีพเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร ที่อยู่ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการทางเพศและการขับถ่าย
- 2.ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการปกป้องคุ้มภัยที่จะเกิดแก่ชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ความมั่นคง ในชีวิตการทำงาน
- 3.ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ด้านจิตใจกับผู้อื่น ต้องการเพื่อน อยากมีพวกพ้อง ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ
- 4.ความต้องการชื่อเสียง ได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการ เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ ความสามารถ อยากมีหน้ามีตา มีชื่อเสียง มีคนยกย่อง นับถือในสังคม ต้องการด้านสถานภาพทางสังคม

5.ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามนึกคิดหรือความหวังของตน



ภาพประกอบ 4 แสดงลำดับขั้นความต้องการ 5 ขั้นของมนุษย์ตามทฤษฎีมาสโลว์

จากความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ สามารถสรุประดับความต้องการของมนุษย์ได้ 2 ระดับ คือ

1.ระดับความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย

2.ระดับความต้องการขั้นสูง (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความเป็นเจ้าของ ความต้องการชื่อเสียง การได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น และความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต

ดังนั้น สิ่งเร้าที่มากกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการ จึงต้องสอดคล้องกับระดับความต้องการของแต่ละบุคคลด้วย แนวความคิดของ Maslow แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมจะเป็นผลมาจากความต้องการ โดยบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุความต้องการในขณะนั้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นหน่วยงานของรัฐ (ประยูร กาญจนดุล, 2491) ถึงแม้ว่าอาจจะมีนักวิชาการบางท่านเห็นว่า การให้บริการสาธารณะนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งอาจจะเป็นภาคเอกชนก็ได้ อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะการให้บริการสาธารณะนั้นจะกระทำโดยผ่านฝ่ายใดก็ตาม มักจะเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ (Providers) กิจกรรมที่ให้บริการ (Services) และผู้รับบริการ (Clients)

ในกระบวนการการให้บริการสาธารณะนั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ได้ว่า การบริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ การพิจารณาความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ในความหมายที่แคบลงมานั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการสาธารณะไว้อย่างน่าสนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ไมเคิล อาร์. ฟิตซ์เจอร์อัลด์ (Michael R. Fitzgerald, 1985) โรเบิร์ต เอฟ. ดูแรนท์ (Robert F. Durant, 1970) และ จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet, 1954) ที่ได้ให้ความหมายว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณ และคุณภาพของการบริการ

ในส่วนของปัจจัยที่มีผลเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ได้ให้แนวความคิดที่น่าสนใจเกี่ยวกับหลักการในการให้บริการสาธารณะไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการให้แก่ประชาชน โดยมีแนวทาง ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา อันจะนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การบริการสาธารณะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม (The right quantity at the geographical location) มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไรก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ปรัชญา เวสารัชช (2526 : 251) ให้ความเห็นว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ การให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม การให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณไม่ให้มากเกินไปหรือน้อยเกินไป และการให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงเสมอ

2) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารในสังคมประชาธิปไตย ที่จะต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่ปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของการให้บริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายในมิติต่าง ๆ ใกล้เคียงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

เวอร์มา (สำนักงานนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2538 : 1-8 อ้างอิงจาก B.M. Vema. 1973 : unpagged) ได้ให้ความหมายการบริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งการให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และตัวบริการนั้นจะต้องมีคุณภาพด้วย การบริการสาธารณะจึงมีองค์ประกอบที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง 4 ประการ คือ ตัวบริการ (Service) แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และผู้รับบริการ (Client Group)

แมคคูลอง (สำนักงานนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2538 : 1-8 อ้างอิงจาก James S. Macullong 1974 unpagged) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) ตัวบริการ (The Service) และผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยทั้งนี้ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจจะวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

กิลเบอร์ก และ เบอร์กเฮด (สำนักงานนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2538 : 1-9 อ้างอิงจาก W.H. Lucy Dennis Gilbert & Guthrie S. Birkhead 1977, unpagged) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบ คือ

- 1) ปัจจัยการนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
- 3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้ทรัพยากร
- 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

ประยูร กาญจนดุล (2491:119-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือควบคุมของรัฐโดยมีจุดประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน มีการจัดระเบียบและวิธีการดำเนินบริการสาธารณะเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย ซึ่งการบริการจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ โดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ และผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณะโรจน์ (สำนักงานนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2538 : 1-8 อ้างอิงจาก ปฐม มณะโรจน์) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำในการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าว การพิจารณา

การบริการสาธารณะจึงประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกนั้นถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีกลยุทธ์ส่วนผสมการตลาด (4P's)

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 1) กล่าวถึง กลยุทธ์การตลาด (Marketing strategy) เป็นวิธีการใช้เครื่องมือการตลาด หรือส่วนประสมทางการตลาดมี 4 ด้าน เป็นสิ่งจำเป็นต้องนำมาเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กัน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ส่วนผสมการตลาด (Marketing mix) หมายถึง การมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ ขายในราคาและผู้บริโภคยอมรับได้ และผู้บริโภคยินดีจ่ายเพราะมองเห็นว่าคุ้ม รวมถึงการจัดจำหน่ายกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมซื้อหาเพื่อให้ความสะดวกแก่ลูกค้า ด้วยความพยายามจงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้อง ส่วนผลส่วนผสมทางการตลาดมีความหมายและรายละเอียด ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Products) หมายถึง การมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ จะต้องมีการพิจารณาออกแบบ หรือพัฒนาขึ้นมาให้ตรงกับความต้องการของตลาดและลูกค้า ความหมายของผลิตภัณฑ์จะหมายถึง แบบรูปร่างของผลิตภัณฑ์ และหรือรวมไปถึงบริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

2. สถานที่ (Place) หมายถึง การจัดจำหน่าย การกระจายสินค้า ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการซื้อหา และความสะดวกแก่ลูกค้า กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์ที่ดีหากไปไม่ถึงทันเวลา และในสถานที่ที่ต้องการแล้ว ผลิตภัณฑ์นั้นก็ไร้ความหมาย ดังนั้น ในด้านของสถานที่จึงต้องพิจารณาถึงสถานที่ เวลา และบุคคลที่สินค้าและบริการควรถูกนำไปเสนอขายให้

3. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการใช้ความพยายามจงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้อง การบอกกล่าว และการขายความคิด ความเข้าใจให้ลูกค้าได้รับรู้ ซึ่งการส่งเสริมการตลาดจะเกี่ยวข้องกับวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้สื่อความ (Communication) ให้ถึงตลาดเป้าหมาย ให้ทราบถึงผลิตภัณฑ์ที่ต้องการได้มีการจำหน่าย ณ ที่ใด ณ ระดับราคาเท่าใด การส่งเสริมการตลาดที่สำคัญประกอบด้วย

3.1 การโฆษณา (Advertising)

3.2 การประชาสัมพันธ์ (Public Relations (PR))

3.3 การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เช่น ลด แลก แจก แถม

3.4 การขายด้วยตัวบุคคล (Personal Selling)

4. ราคา (Price) หมายถึง การมีราคาและผู้บริโภคยอมรับได้และยินดีจ่ายเพราะมองเห็นว่าคุ้ม

กลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ

ธุรกิจที่ให้บริการจะใช้เฉพาะส่วนผสมทางการตลาดเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอจำเป็นต้องใช้เครื่องมือเพิ่มเติม คือ

1. การตลาดภายใน (Internal Marketing) การตลาดภายในบริษัทจะรวมถึงการฝึกอบรม และการจูงใจพนักงานในการบริการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงบุคลากรที่มีความถนัดเพื่อสนับสนุนการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพราะบุคลากรเป็นผู้สร้างภาพพจน์ของธุรกิจ

2. การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อผู้ขาย (Interactive Marketing) หมายถึงการสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้า ซึ่งคุณภาพจะเป็นที่ยอมรับหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้า การพิจารณาคุณภาพ ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

- การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้าน เวลา สถานที่ ให้แก่ลูกค้า ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมแสดงถึงความสามารถเข้าถึงลูกค้า
- การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
- ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และความรู้ ความสามารถ ในงาน
- ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง
- ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากร ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
- ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
- การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการ และปัญหาให้แกลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
- การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าที่ได้รับ จะทำให้เราสามารถคาดคะเน ผลที่ได้รับจากการบริการ
- การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้านครหลวง

การไฟฟ้านครหลวงจัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2501 มีพื้นที่ดำเนินการในเขตกรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดนนทบุรี มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสาธารณชนและรัฐบาลดังนี้

1. ให้บริการและความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชนในการติดตั้งไฟฟ้า
2. จัดสร้างและบำรุงรักษาระบบจำหน่ายพลังไฟฟ้า ให้สามารถจ่ายพลังไฟฟ้าได้โดยปลอดภัย มีประสิทธิภาพสูง มั่นคงพอ และทันต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า ในอัตราค่าไฟฟ้าที่รัฐบาลเห็นชอบ
3. ขยายการจ่ายไฟฟ้า เพื่อให้ประชาชนภายในเขตจำหน่ายที่รับผิดชอบมีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงเพียงพอต่อความต้องการ

ประวัติความเป็นมา

เมืองไทยเราแต่เดิมเมื่อยังไม่มีไฟฟ้าใช้นั้น ก็ได้อาศัยแสงสว่างจากเชื้อเพลิงต่าง ๆ เช่น ใต้เทียนไข ตะเกียง น้ำมัน และแก๊ส เป็นต้น บางรายก็ทำง่าย ๆ แต่บางรายก็ประดิษฐ์อุปกรณ์ให้สวยงามโดยทำเป็นฐานหรือที่ห้อยสำหรับให้ติดเทียนไขได้หลายเล่ม บางรายก็เอาแก้วมาเจียรในทำเป็นช่องอย่างสวยงามเรียกว่าระย้า อย่างที่ท้องพระโรงกลางในพระที่นั่งจักรีมหาปราสาทก็ใช้ระย้าแก้วใหญ่สามระย้าประดับอยู่โดยใช้เทียนไขหลายร้อยดวง เรื่องยุ่งยากทั้งมวลอยู่ที่การจุดเพราะต้องใช้รอกหย่อนระย้าลงมาหรือบางทีต้องทำเป็นม้าสูง ๆ ขึ้นไปจุดหรือเปลี่ยนเทียน ต่อมาจึงได้เปลี่ยนเป็นใช้โคมน้ำมันก๊าด แต่มีข้อขัดข้องอีกคือถ้าระยะของไส้หรือการใส่ไส้ไม่ดีไฟจะลุกโชนและเกิดอัคคีภัยได้ง่าย เมื่อจอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) ซึ่งครั้งนั้นยังมีบรรดาศักดิ์เป็นจหมื่นไวยวรนาถกลับจากไปราชการทางทวีปยุโรปและได้ไปเห็นการใช้ไฟฟ้า จึงนำความขึ้นกราบบังคมทูลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวว่าที่กรุงปารีส ซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศฝรั่งเศสนั้นเขาใช้ไฟฟ้ากันทั้งเมืองและเป็นที่น่าพอใจกันได้ด้วยอยากจะทำไฟฟ้าใช้ในเมืองไทยบ้าง พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงมีรับสั่งว่า “ไฟฟ้าหลังคาดัดเข้าไม่เชื่อ” เมื่อเป็นเช่นนั้นจหมื่นไวย ๕ ก็ตระหนักว่า

ก่อนที่จะเริ่มดำเนินการจำเป็นต้องหาวิธีจูงใจให้ผู้ที่ไม่เคยเห็น เคยใช้ไฟฟ้าเกิดความนิยมขึ้นก่อน จึงนำความนี้ไปกราบทูลหาหรือพระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นเทววงศโรโปการขอให้ช่วยกราบทูลสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชเทวีให้ทรงรับซื้อที่ดินซึ่งได้รับมรดกจากบิดา ณ ตำบลวัดละมุด บางอ้อ ได้เป็นเงิน 180 ชั่ง หรือ 14,400 บาท ปรากฏว่าเป็นผลสำเร็จ แล้วให้นายมาโยลา ชาวอิตาเลียนที่มารับราชการเป็นครูฝึกทหารในเมืองไทยเดินทางไปซื้อเครื่องจักรและเครื่องไฟฟ้าที่ประเทศอังกฤษ เมื่อ พ.ศ. 2427 โดยให้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้ามาสองเครื่องเพื่อจะได้ผลัดกันใช้ รวมทั้งเตรียมซื้อสายเคเบิลสำหรับฝังวางสายใต้ดินจากโรงทหารหน้า คือกระทรวงกลาโหมในปัจจุบันถึงพระบรมมหาราชวัง และเตรียมซื้อโคมไฟฟ้าต่าง ๆ กับหลอดแก้วสำหรับจะใช้ในโคม กิ่งระย้าในพระที่นั่งจักรีมหาปราสาท เพราะคาดการณ์ไว้ว่าพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวจะต้องโปรดให้ใช้ไฟฟ้าในพระบรมมหาราชวังอย่างแน่นอน ซึ่งปรากฏว่าเป็นจริงตามที่คาดการณ์ไว้ การใช้ไฟฟ้าเป็นที่นิยมทั้งในราชสำนักและวังเจ้านาย ส่วนค่าใช้จ่ายที่ได้ทดลองไปในการติดตั้งไฟฟ้านั้น ก็ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เบิกคืนมาได้ภายหลัง จหมื่นไวย ๙ จึงได้วางแผนที่จะสร้างโรงไฟฟ้าขนาดใหญ่เพื่อให้ประชาชนในกรุงเทพมหานครได้ใช้ไฟฟ้าโดยจัดเป็นรูปบริษัทร่วมมือกับชาวต่างประเทศ แต่เกิดมีราชการสงครามต้องไปปราบเป็นเวลานาน จึงต้องระงับเรื่องไว้

สมัยนั้นการคมนาคมในกรุงเทพมหานคร ยังเต็มไปด้วยความยากลำบาก เมื่อ พ.ศ. 2430 รัฐบาลได้ให้สัมปทานการเดินรถรางแก่นายจอห์น ลอฟตัส กับ นายเอ ดู เปลชี เดอ ริเชอเลียว ชาวเดนมาร์กตามที่ไต่ยื่นขอไว้ แต่เนื่องจากยังไม่มีไฟฟ้าใช้จึงต้องใช้ม้าลากเช่นเดียวกับรถม้า เปิดดำเนินการอยู่ได้ระยะหนึ่งต้องประสบการขาดทุน จึงได้โอนกิจการให้บริษัทเดนมาร์กเมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2435

บริษัทเดนมาร์กดังกล่าวได้ขยายกิจการใหม่โดยเปลี่ยนจากรถม้ามาเป็นรถใช้ไฟฟ้าในเดือนพฤษภาคม 2437 ซึ่งในขณะนั้นประเทศส่วนใหญ่ในยุโรปยังไม่มีรถรางไฟฟ้า แม้แต่กรุงโตเกียวซึ่งเป็นเมืองหลวงของญี่ปุ่นกว่าจะมีรถรางไฟฟ้าใช้ก็ในราวปี 2446 หลังเมืองไทยร่วมสิบปี

ต่อมาในปี 2443 บริษัทเดนมาร์กได้ขายกิจการให้แก่บริษัทบางกอก อิเล็กตริคิตีส์ ไลต์ ซินดิเคท ส่วนเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสองเครื่องของจหมื่นไวย ๙ นั้นได้มอบให้กรมทหารเรือใช้ต่อไป บริษัทนี้เดิมได้ทำสัญญายอมจ่ายแสงไฟจุดโคมตามถนนหลวงและที่ทำการราชการต่าง ๆ ด้วย ต่อมาได้มีการแก้สัญญาหลายครั้งหลายคราวแต่กิจการไม่เจริญเท่าที่ควร จึงได้มีการโอนกิจการให้บริษัท ไฟฟ้าสยาม จำกัด มีชาวเดนมาร์กชื่อ นายอ็อก เวสเดนโฮลส์ เป็นผู้ดำเนินการ โดยจัดให้มีการเดินรถรางและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในกรุงเทพ ตั้งสถานที่ทำการและโรงจักรอยู่ที่ข้างวัดราชบูรณะ (วัดเลียบ) อันเป็นสถานที่ตั้งสำนักงานเขตวัดเลียบในปัจจุบัน

ต่อมาเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2482 บริษัทไฟฟ้าสยาม จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทไฟฟ้าไทย คอร์ปอเรชั่น จำกัด ทางด้านการไฟฟ้าสามเสน เนื่องจากพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าฯ ทรงมีพระราชดำริว่าต่อไปบ้านเมืองจะเจริญขึ้นไปทางด้านเหนือ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สร้างพระราชวังดุสิตเป็นที่ประทับ โดยมีพระที่นั่งอนันตสมาคมเป็นท้องพระโรง และได้กำลังไฟฟ้าที่ราคาถูกและสะดวกในการเดินเครื่องสูบน้ำของการประปาด้วย แล้วโปรดเกล้าฯ ให้เจ้าพระยายมราช (ปั้น สุขุม) ซึ่งเป็นเสนาบดีกระทรวงนครบาล และผู้บังคับบัญชากรมสุขภิบาลในสมัยนั้นดำเนินการสร้างการประปาและสร้างโรงไฟฟ้าเสียด้วยพร้อมกัน และให้จัดการค้าขายหรือรัฐวิสาหกิจ เจ้าพระยายมราชจึงได้กู้เงินจากกระทรวงการคลังเพื่อดำเนินการก่อสร้างเป็นจำนวนเงิน 1,000,000 บาท ดอกเบี้ยร้อยละ 4 ต่อปี เมื่อวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2455 แล้วดำเนินการสร้างโรงไฟฟ้าโดยได้ขอโอนนายเอฟ. บี. ซอ นายช่างไฟฟ้าชาวอังกฤษจากกรมโยธาธิการไปสังกัดกระทรวงนครบาล ปรากฏว่าในการประกวดราคา บริษัทอัลเกไมเน อิลเล็กตริคิตีเตท เกเชิลชาฟต์ เรียกโดยย่อว่าบริษัท AEG แห่งกรุงเบอร์ลินเป็นผู้ประมูลได้ และเป็นผู้ลงมือก่อสร้างจนกระทั่งเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2455 ได้ทดลอง

เครื่อง และใน พ.ศ. 2457 ได้เริ่มจำหน่ายกระแสไฟฟ้าใช้ชื่อว่า “การไฟฟ้านครหลวงสามเสน” ในตอนแรก และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “กองไฟฟ้าหลวงสามเสน”

นับแต่นั้นมาการไฟฟ้าเริ่มเป็นปึกแผ่นมั่นคงในกรุงเทพฯ โดยในบริเวณตอนใต้ของ คลองบางกอกน้อย และบางลำภูลงมาการไฟฟ้ากรุงเทพเป็นผู้จำหน่าย ส่วนตอนเหนือไปจากคลองดังกล่าวกองไฟฟ้าหลวงสามเสนเป็นผู้จำหน่าย

ในปี 2481 รัฐบาลได้พิจารณาเห็นว่าจังหวัดต่าง ๆ ทั่วพระราชอาณาจักรมีน้ำตกและแม่น้ำใหญ่อยู่หลายแห่งน่าจะนำพลังงานธรรมชาติเหล่านั้นมาทำให้เกิดประโยชน์ คือผลิตพลังงานไฟฟ้าแทนที่จะใช้เครื่องจักรไอน้ำหรือดีเซลซึ่งเสียค่าใช้จ่ายในการผลิตสูง จึงได้แต่งตั้ง “คณะกรรมการไฟฟ้ากำลังน้ำ” ขึ้นเพื่อดำเนินการพิจารณาในเรื่องนี้แต่เกิดสงครามขึ้นก่อนจึงต้องชะงักลง

เมื่อวันที่ 14 เมษายน 2488 ซึ่งเป็นระยะหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 โรงจักรสามเสนและโรงจักรวัดเลียบถูกทำลายเสียหายทั้งสองโรง ทำให้พระนครและธนบุรีตกอยู่ในความมืดชั่วระยะเวลาหนึ่ง เนื่องจากโรงจักรวัดเลียบเสียหายไม่มากนัก บริษัทไฟฟ้าไทย ฯ จึงสามารถซ่อมแซมโรงจักรให้ใช้การได้ภายในเวลาเพียงสองเดือนเศษ เริ่มผลิตกระแสไฟฟ้าจำหน่ายได้เมื่อ วันที่ 18 มิถุนายน 2488 ส่วนทางด้านโรงจักรสามเสนซ่อมแซมเสร็จสามารถจำหน่ายไฟฟ้าได้เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2492

เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2493 รัฐบาลได้เข้าดำเนินการเกี่ยวกับไฟฟ้าแทนบริษัท ไฟฟ้าไทย คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งหมดสัมปทานลงโดยจัดเป็นรูปองค์การกึ่งราชการ โดยขึ้นอยู่กับกระทรวงมหาดไทย พร้อมทั้งได้เปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “การไฟฟ้ากรุงเทพ” เนื่องจากความต้องการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วพระนครและธนบุรีจึงได้ขาดแคลนไฟฟ้าตลอดมาทั้ง ๆ ที่โรงไฟฟ้าทั้งสองเพิ่มกำลังการผลิตจากเดิมเป็นอันมาก ในปี 2499 รัฐบาลได้เปลี่ยนชื่อ “คณะกรรมการไฟฟ้ากำลังน้ำ” เป็น “คณะกรรมการพิจารณาสร้างไฟฟ้าทั่วราชอาณาจักร” และในปี 2496 เปลี่ยนชื่ออีกครั้งหนึ่งเป็น “คณะกรรมการไฟฟ้าและพลังงานแห่งประเทศไทย” ต่อมาเมื่อ วันที่ 5 มกราคม 2496 จึงได้มีพระราชบัญญัติการพลังงานแห่งชาติขึ้นโดยมี “คณะกรรมการพลังงานแห่งชาติ” เป็นผู้วางนโยบายและพิจารณาโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับการพลังงาน คณะกรรมการชุดนี้ได้พิจารณาดำเนินการจัดตั้ง “องค์การพลังงานไฟฟ้าลิกไนท์” ขึ้นผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในภาคใต้เมื่อปี 2497 ในวันที่ 7 กันยายน 2500 รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการไฟฟ้ายันฮีให้มีการจัดตั้ง “การไฟฟ้ายันฮี” เพื่อดำเนินการสร้างเขื่อนภูมิพล

ครั้นในวันที่ 1 สิงหาคม 2501 จึงได้มีการรวมการไฟฟ้ากรุงเทพเข้ากับกองไฟฟ้าหลวงสามเสน ซึ่งขึ้นอยู่กับกรมโยธาเทศบาล เป็นองค์การเดียวกันเรียกชื่อว่า “การไฟฟ้านครหลวง” ทำหน้าที่ผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในเขตนครหลวง

ในระยะที่กำลังก่อสร้างเขื่อนภูมิพลนี้ความต้องการพลังงานไฟฟ้าได้สูงขึ้นโดยเฉพาะในเขตนครหลวง การไฟฟ้ายันฮีจึงได้สร้างโรงไฟฟ้าขึ้นที่เชิงสะพานพระรามหก เรียกว่าโรงจักรพระนครเหนือ และการไฟฟ้านครหลวงได้โอนโรงงานผลิตพลังงานไฟฟ้าต่าง ๆ ให้การไฟฟ้ายันฮีเป็นผู้ผลิตพลังงานไฟฟ้าแทนต่อไป โรงจักรต่าง ๆ ที่โอนไปนี้รวมเรียกกันว่าโรงจักรพระนครใต้ การไฟฟ้านครหลวงจึงทำหน้าที่เป็นฝ่ายจำหน่ายแต่เพียงอย่างเดียว

โครงการใหญ่อีกโครงการหนึ่งคือโครงการพัฒนาลุ่มแม่น้ำโขงตอนล่าง โดยเมื่อปี 2500 สำนักงานเลขาธิการเศรษฐกิจแห่งเอเชียและตะวันออกไกล ได้กำหนดให้ประเทศไทยดำเนินงานโครงการแม่น้ำพองและโครงการแม่น้ำพุงซึ่งรัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการไฟฟ้าตะวันออกเฉียงเหนือ พ.ศ. 2505

ส่วนในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในต่างจังหวัดซึ่งมีอาณาเขตกว้างขวางทั่วประเทศ แต่เดิมขึ้นต่อกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้ดำเนินการแล้วโอนมาอยู่ในกองไฟฟ้ากรมโยธาเทศบาล ตั้งแต่ปี 2477 เป็นต้นมา

นอกจากทางราชการจะได้ดำเนินการเองแล้วยังอนุญาตให้เอกชนรับสัมปทานไปดำเนินการเองด้วย ต่อมารัฐบาลได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขึ้น โดยอยู่ในความควบคุมของกรมโยธาเทศบาล เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2497 และกิจการเจริญมากขึ้นก็ได้เปลี่ยนเป็น “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” ขึ้นตรงต่อกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503

ต่อมาจึงได้มีพระราชบัญญัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กำหนดให้รวมการไฟฟ้าต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตไฟฟ้าคือ การไฟฟ้าย่นฮี การลิกไนท์ และการไฟฟ้าตะวันออกเฉียงเหนือเข้าด้วยกันเป็น “การไฟฟ้าฝ่ายผลิต” ขึ้นตรงกับสำนักนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2512

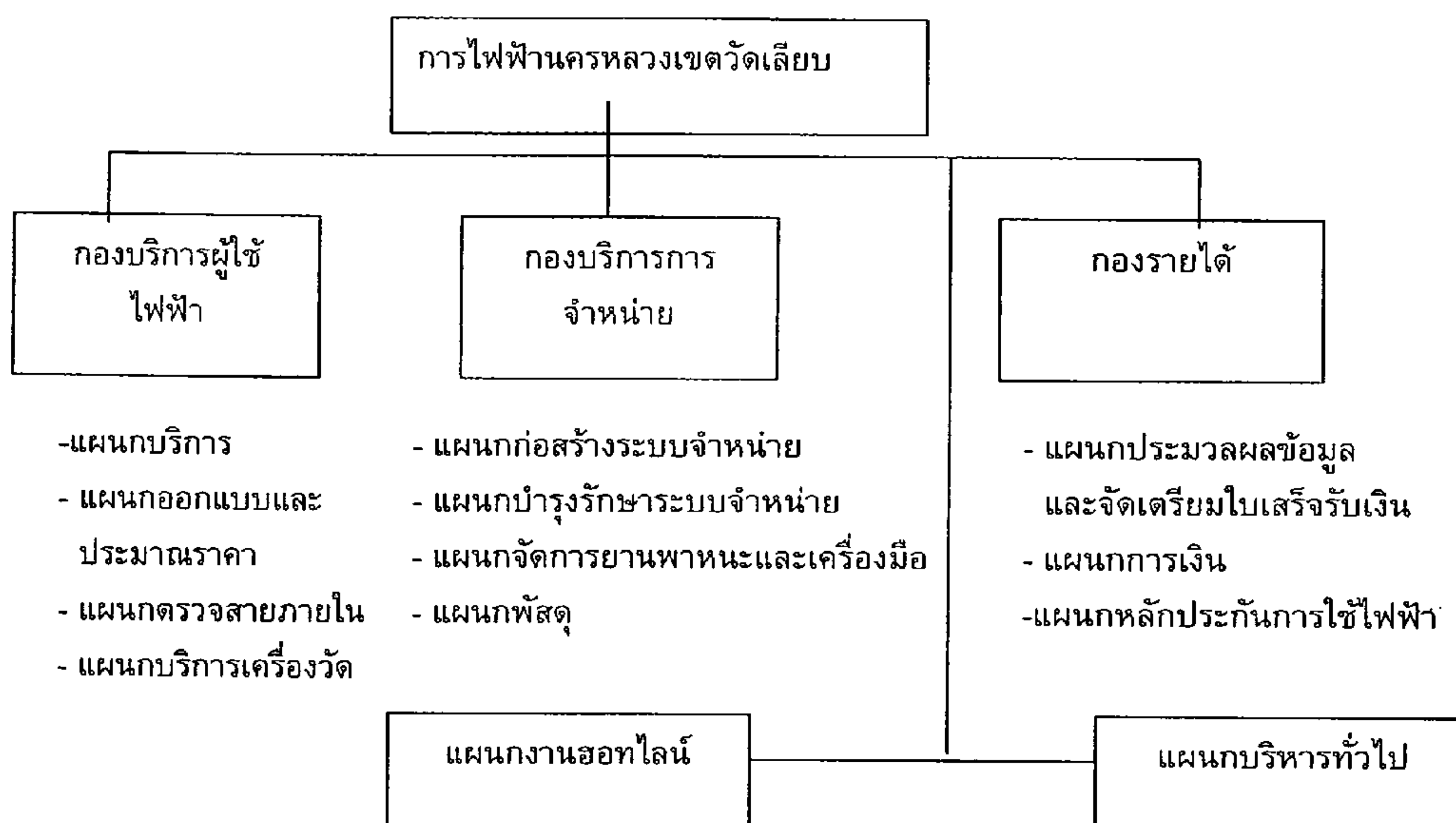
โครงสร้างและงานบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

ขอบเขตของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบเป็น 1 ใน 14 เขตบริการของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งแตกต่างจากการแบ่งพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร โดยการไฟฟ้านครหลวงจะแบ่งพื้นที่เขตตามแนวถนนและแนวสายป้อน สำหรับพื้นที่ของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบนั้นมีผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้นประมาณ 72,359 ราย ครอบคลุมพื้นที่สำคัญได้แก่ พาหุรัด เยาวราช จักรวรรดิเป็นต้น ซึ่งเป็นย่านธุรกิจที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2545 ที่มา การไฟฟ้านครหลวง)

โครงสร้างของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ เป็นหน่วยบริการส่วนหนึ่งของการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) ขึ้นตรงต่อสายรองผู้ว่าการ กฟน. ส่วนบริการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการติดตั้งและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย เพื่อให้มีการจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง มีความมั่นคงและปลอดภัย บริการคำขอใช้และการเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้า การรับเรื่องร้องเรียนและชี้แจงปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง การติดตั้งและบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ การควบคุมและบริหารการจัดเก็บรายได้ค่าไฟฟ้า และการวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้า จัดเตรียมข้อมูลเพื่อการจัดทำใบเสร็จรับเงิน เก็บค่าไฟฟ้าและรับชำระเงิน ณ ที่ทำการ (จากเอกสารคำสั่งที่ ผกน. 75/2539, การไฟฟ้านครหลวง) โดยแบ่งผังโครงสร้างออกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้



(ที่มา : จากเอกสารคำสั่งผังโครงสร้างองค์กรปี 2540 ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ กฟน.)

ภาพประกอบ 5 แสดงโครงสร้างองค์กรการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

1. แผนกบริหารทั่วไป (บท.)

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ สารบรรณ งบประมาณ งานด้านการเจ้าหน้าที่ เบิกจ่ายเงินรองจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างและสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ ของพนักงาน จัดเตรียมเครื่องเขียนแบบพิมพ์ เครื่องใช้ประจำสำนักงาน ฯลฯ เพื่อแจกจ่ายและให้บริการภายในหน่วยงานควบคุมดูแลครุภัณฑ์ รวบรวมวิเคราะห์สถิติและข้อมูลเพื่อนำเข้าเครื่องจักรประมวลผล

2. แผนกงานออนไลน์ (งล)

แผนกงานออนไลน์มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงรักษาสาย และอุปกรณ์ในระบบการจำหน่ายของสายป้อนแรงสูงที่มีระดับแรงดัน 12,000 และ 24,000 โวลต์ โดยไม่ดับไฟฟ้าเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้มีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่อง เช่น ปักเสา ย้ายเสา และดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับอุปกรณ์ในระบบการจำหน่ายโดยไม่ดับไฟ ฯลฯ เป็นต้น

3. กองบริการผู้ใช้ไฟฟ้า (กบฟ.)

กองบริการผู้ใช้ไฟฟ้ามีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการขอใช้หรือเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้า การบริการข้อมูล และเตรียมการเพื่อให้มีการจ่ายไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าหรือข้อเสนอนั้นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการจำหน่าย การต้อนรับชี้แจง และแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า การกำหนดขนาดเครื่องวัด ฯ การออกแบบและประมาณราคาในการขอติดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงของระบบการจำหน่าย การตรวจสอบความเรียบร้อยของการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าหลังเครื่องวัด ฯ การติดตั้ง รื้อถอน เปลี่ยนและบำรุงรักษาเครื่องวัด ฯ การส่งเสริมให้มีการใช้

บริการเกี่ยวกับการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร และงานบริการรับซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า ประกอบด้วยแผนกต่าง 4 แผนก คือ

3.1 แผนกบริการ (บร.) มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในด้านการรับเรื่องขอใช้หรือเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้า ตอบปัญหาและชี้แจงข้อข้องใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน การหาข้อมูลและบริการข้อมูลต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ส่งเสริมการใช้บริการงานเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร การบริการรับซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า การกำหนดขนาดเครื่องวัด ฯ การพิจารณาคำร้องเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า ชี้แจงและแนะนำเกี่ยวกับการขอใช้ไฟฟ้า การเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้ารวมทั้งการรวบรวมข้อมูล และรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบจำหน่ายจัดทำทะเบียนประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า รวมทั้งการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของการไฟฟ้านครหลวงเกี่ยวกับการบริการด้านไฟฟ้าและเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการไฟฟ้านครหลวง

3.2 แผนกออกแบบและประมาณราคา (อป.) มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสำรวจออกแบบและประมาณราคา ในการขอใช้ ติดตั้ง เปลี่ยนแปลง ขยายและปรับปรุงระบบการจำหน่าย รวมทั้งการตรวจสอบหนี้สินเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า การเปิดและปิดใบสั่งงาน

3.3 แผนกตรวจสอบสายภายใน (ตน.) มีหน้าที่และรับผิดชอบในการตรวจสอบความเรียบร้อยของการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าหลังเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าให้เป็นไปตามกฎของการไฟฟ้านครหลวง เพื่อความปลอดภัย

3.4 แผนกบริการเครื่องวัด (บค.) มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการติดตั้งเปลี่ยนเพิ่มและรื้อถอนเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า

4. กองบริการการจำหน่าย (กบจ.)

กองบริการจำหน่ายมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการติดตั้ง รื้อถอน และบำรุงรักษาระบบการจำหน่ายให้อยู่ในสภาพใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย ตรวจสอบการจัดภาระไฟฟ้าของหม้อแปลงให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการใช้ไฟฟ้าเพื่อให้มีความมั่นคงสูง จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์และยานพาหนะเพื่อใช้ในการดำเนินงานระบบจ่ายไฟฟ้า ประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ 4 แผนก ดังนี้

4.1 แผนกก่อสร้างระบบจำหน่าย (กจ.) มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการติดตั้งระบบการจำหน่าย ปักเสา พาดสาย ตั้งแต่ระดับแรงดัน 24,000 โวลท์ ลงมา ติดตั้งหม้อแปลงและอุปกรณ์ในระบบการจำหน่าย

4.2 แผนกบำรุงรักษาระบบจำหน่าย (บจ.) มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบำรุงรักษาระบบการจำหน่าย เพื่อให้การจ่ายกระแสไฟฟ้าดำเนินไปอย่างต่อเนื่องมีความมั่นคงสูงและปลอดภัย ตรวจสอบรื้อถอนเปลี่ยนแปลงเสา สาย หม้อแปลง คาปาซิเตอร์ และอุปกรณ์ในระบบการจำหน่าย ตลอดจนวางแผนการจ่ายไฟฟ้าในกรณีฉุกเฉินและแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง รวมทั้งงานติดตั้งและบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ

4.3 แผนกจัดการยานพาหนะและเครื่องมือ (จย.) มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดหายานพาหนะและควบคุมดูแลการใช้ ตลอดจนการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ และเครื่องกลให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

4.4 แผนกพัสดุ (พด.) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานพัสดุ ภายในการไฟฟ้านครหลวงเขต เช่น จัดหาและควบคุมปริมาณให้เพียงพอต่อการใช้งาน ตลอดจนคัดแยกส่วนที่ใช้ไม่ได้เพื่อจำหน่าย

5. กองรายได้ (กวด.)

กองรายได้มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารและควบคุมการจัดเก็บรายได้ค่าไฟฟ้าให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ วิเคราะห์ และพัฒนาระบบงานด้านการจัดเก็บรายได้ การอ่านมาตรวัดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า การจัดทำใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า การเก็บเงิน การติดตามและเร่งรัดหนี้สินค่าไฟฟ้า การจัดให้มีการวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าเพื่อลดหนี้สูญ ประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ 3 แผนก ดังนี้

5.1 แผนกประมวลข้อมูลและจัดเตรียมใบเสร็จรับเงิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการจัดทำใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า วิเคราะห์และกำหนดตารางการปฏิบัติงานอ่านมาตรเครื่องวัด ฯ ตลอดจนตรวจสอบการออกใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า การจัดทำทะเบียนควบคุมใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า และจัดเตรียมใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า

5.2 แผนกการเงิน (กวด.) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนการจัดเก็บรายได้ค่าไฟฟ้า วิเคราะห์และปรับตารางการปฏิบัติงานเก็บเงิน ออกเก็บเงินค่าไฟฟ้าและรับชำระหนี้ ณ ที่ทำการ รวมทั้งค่าธรรมเนียม ฯ ค่าสิ่งของและบริการ ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า และเร่งรัดการจัดเก็บหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ตลอดจนการรวบรวมเงินรายได้นำฝากธนาคาร จัดทำบัญชีและรายงานทางการเงินประจำวัน เบิก-จ่ายเงินเดือน เบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา และเงินตามสิทธิผลประโยชน์บางประเภท รวมทั้งการศึกษาและหาวิธีการพัฒนาระบบการจัดเก็บรายได้ค่าไฟฟ้า

5.3 แผนกหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (ลป.) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดให้มีการวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ติดตามควบคุมให้มีการวางหลักประกันตามระเบียบ ตลอดจนรวบรวมและเก็บรักษาเอกสารสำคัญเกี่ยวกับหลักประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า

การปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการของการไฟฟ้านครหลวง

- ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (Call Center)

การไฟฟ้านครหลวง จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (Call Center) โดยเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ในการสอบถามข้อมูลด้านไฟฟ้าในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงการแจ้งเรื่องไฟฟ้าขัดข้อง ทำให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากเป็นศูนย์กลางในการประสานงานกับการไฟฟ้านครหลวงทั้ง 14 แห่ง ด้วยหมายเลขโทรศัพท์ 1130 ที่ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้ทั้งระบบอัตโนมัติหรือติดต่อกับพนักงานโดยตรง รวมถึงสามารถรับข้อมูลทางโทรสาร ทำให้ได้รับความสะดวก โดยในขณะนี้ประชาชนให้ความสนใจโทรศัพท์เข้ามาใช้บริการถึงเดือนละกว่า 4 หมื่นราย ซึ่งล่าสุดศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการตัดสินใจให้ได้รับรางวัลรองชนะเลิศประเภทโครงการบริการประชาชนดีเด่น ในงานประกวดเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2543

- ศูนย์บริการติดตั้งไฟฟ้า

เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการขอรับบริการ ตลอดทั้งเพื่อประหยัดเวลาสำหรับการเดินทางไปยังที่ทำการไฟฟ้าเขตหรือสาขาย่อย การไฟฟ้านครหลวง จึงได้เปิดศูนย์บริการติดตั้งระบบไฟฟ้า ชั้น 4 มุมเมือง โดยให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าถึงที่พักอาศัยในเรื่องการขอใช้ไฟฟ้าใหม่-เพิ่ม ออกแบบและเดินสายไฟฟ้าภายใน ติดตั้งและบำรุงรักษาระบบปรับอากาศ ด้วยมาตรฐาน ISO 9002 ซึ่งทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความสะดวก มีความปลอดภัยในการใช้บริการเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้านครหลวงเป็นผู้ควบคุมการดำเนินงานเอง

รวมถึงผลงานและอุปกรณ์ได้มาตรฐานในราคาที่เป็นธรรมกับผู้ไฟฟ้า นอกจากนี้ยังสามารถประมาณค่าใช้จ่ายให้ทราบล่วงหน้า และกำหนดวันดำเนินการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

- มาตรฐานคุณภาพงานบริการ

การไฟฟ้านครหลวงได้ประกาศใช้มาตรฐานงานบริการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2543 เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการบริการที่ดีและรวดเร็วขึ้น รวมถึงคุณภาพของความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ได้กำหนดมาตรฐานไว้ 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านเทคนิค มาตรฐานการให้บริการทั่วไป และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้านครหลวงรับประกันกับผู้ไฟฟ้า การกำหนดมาตรฐานคุณภาพงานบริการครั้งนี้ ถือว่าเป็นครั้งแรกในหน่วยงานสาธารณูปโภคของรัฐ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ และยังเป็นการรับประกันด้วยว่า หากผู้ใช้ไฟฟ้าปฏิบัติถูกต้องตามเงื่อนไขแล้ว การไฟฟ้านครหลวงไม่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดจะต้องจ่ายค่าปรับกับผู้ไฟฟ้าตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้

- สู่ความสำเร็จด้านระบบบริหารคุณภาพด้วยมาตรฐาน ISO 9002

การไฟฟ้านครหลวงได้เร่งรัดคุณภาพมาตรฐานทั้งด้านการบริหาร การจัดการ และการให้บริการลูกค้าโดยเน้นงานบริการประชาชน ได้แก่ งานบริการผู้ใช้ไฟฟ้า งานรับชำระค่าไฟฟ้า งานด้านระบบจำหน่าย และงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ซึ่งถือเป็นการขอใบรับรองพร้อมกันทุกการไฟฟ้านครหลวงเขตทั้ง 14 เขต และสาขาย่อยอีก 13 สาขาย่อย เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการเท่าเทียมกันที่เปี่ยมด้วยประสิทธิภาพ มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล

- การจัดกระบวนการงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

นอกเหนือจากการปรับปรุงคุณภาพด้านการบริหาร การจัดการ และการให้บริการลูกค้า ระดับสากล ISO 9002 แล้ว การไฟฟ้านครหลวงยังได้ศึกษาถึงเรื่องการจัดกระบวนการงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการพัฒนาการไฟฟ้านครหลวง (Business Process Reengineering) เพื่อปรับการกระบวนการงานด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวง ให้มีความกระชับรัด คล่องตัว เพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และเพิ่มโอกาสในการประกอบธุรกิจ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปิดเสรีซื้อขายไฟฟ้าในอนาคต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัฒนา ชนะภัย (2538) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน เพื่อที่จะสอบถามว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการเก็บค่าไฟฟ้า การติดตั้งไฟฟ้า การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และศึกษาปัญหาในการให้บริการประชาชนเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งศึกษาว่าภูมิหลังของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ มีความสัมพันธ์กับความเห็นที่มีต่อการให้บริการหรือไม่ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าความเห็นการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์พอใช้ และภูมิหลังของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความเห็นในการให้บริการ

พลสิริ ธรรมสโรช (2537) ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่ได้ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่มีต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 2) เพื่อศึกษาสาเหตุของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่ได้ชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารในการไม่เลือกวิธีชำระค่า

ไฟฟ้า โดยวิธีการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3) เพื่อศึกษาแนวโน้มที่ผู้ใช้ไฟฟ้าซึ่งไม่ได้ชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารจะเปลี่ยนมาเป็นวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง ที่ชำระค่าไฟฟ้ากับพนักงานที่มาเก็บเงินที่บ้านหรือที่สำนักงานของผู้ใช้ไฟฟ้า และที่ชำระด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้า จำนวน 400 ราย ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) โดยผลที่ออกมาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้ากับพนักงานเก็บเงิน และผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้า มีทัศนคติต่อวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในระดับปานกลาง กล่าวคือไม่เอนเอียงไปในทางบวก หรือทางลบ และไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสาเหตุที่ไม่เลือกวิธีการชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารเนื่องจาก ไม่เข้าใจวิธีการ กลัวมีปัญหาในการขอเงินคืน และไม่สามารถตรวจสอบค่าไฟฟ้าก่อนการชำระเงินได้ และถ้าต้องการที่จะให้คนหันมาใช้บริการมากขึ้นควรปรับปรุงวิธีดำเนินงานในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ การส่งบิลค่าไฟฟ้าให้ตรวจสอบก่อนการหักเงิน และการแก้ไขกรณีหักเงินผิดพลาด

สาวิตรี กิ่งมณี (2543) ศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และเพื่อศึกษาความต้องการในการรับบริการของลูกค้ำจาก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตูม 4 ด้าน คือ การให้บริการของพนักงาน ความสะดวกในการรับบริการ สถานที่ประกอบการ และการบริการข้อมูลข่าวสาร โดยศึกษาลูกค้ำฝากเงิน 188 ราย และลูกค้ำกู้เงิน 205 รายโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถาม และจากข้อมูลทุติยภูมิซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารรายงานของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตูม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบไค-สแควร์

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ำส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมาอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ลูกค้ำส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกรรม

ลูกค้ำที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารส่วนมากไม่แตกต่างกันยกเว้นเรื่องความสะดวกของห้องน้ำและมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้ำ ที่มีทัศนคติแตกต่างกัน ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และประเภทการให้บริการต่างกัน ส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลูกค้ำเห็นว่ามีปัญหาสำคัญได้แก่ พนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ บริการช้าทำให้ประชาชนต้องรอนาน ที่นั่งของลูกค้ำสำหรับรอรับบริการไม่เพียงพอ และไม่คอยแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้ำ และได้เสนอแนะความต้องการและข้อเสนอแนะที่สำคัญได้แก่ ต้องการให้เพิ่มจำนวนพนักงาน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ และให้แจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

อชิณณา หงส์กาญจนกุล (2544) ศึกษาเรื่องทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ำเงินฝาก จำนวน 380 ราย จึงได้สอบถามเลือกแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับ ทัศนคติ 5 ด้าน คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านระยะเวลาในการบริการ สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำเงินฝากส่วนใหญ่มีทั้งเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน มีอายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15000 บาท

ฝากเงินธนาคารประเภทออมทรัพย์โดยเปิดบัญชีธนาคารนาน 6-10 ปี และใช้บริการฝาก-ถอนเงินที่ธนาคาร 3-4 ครั้ง/เดือน

ลูกค้าเงินฝากมีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสกลนคร โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และอยู่ในระดับค่อนข้างดี 3 ด้าน คือ ด้านสถานประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยมีทัศนคติเป็นรายข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ข้อตามลำดับ ดังนี้ ด้านพนักงานและการต้อนรับ พนักงานมีทักษะความชำนาญในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.66 พนักงานพูดจาติดต๋อสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.61 ด้านสถานประกอบการ สถานที่ของธนาคารมีความปลอดภัยสำหรับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.55 ห้องน้ำสะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.57 ด้านความสะดวกที่ได้รับ มีการให้บริการที่เสมอและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.59 มีบริการรวดเร็วและสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.57 ด้านการประชาสัมพันธ์มีการแจ้งข่าวสารบริการพิเศษในช่วงเทศกาลต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.59 มีพนักงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ด้านระยะเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้องในการบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.58 มีการจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53

สุดจิต จันทรประทีน (2524) ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนเขตกรุงเทพมหานครและได้ตั้งสมมุติฐานว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการบริหารงานของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเขตค่อนข้างต่ำ ซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการ 400 คน และประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขตปรากฏว่า แม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าการให้บริการของเขตในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ยังเห็นว่าต้องมีการปรับปรุงการให้บริการของเขตให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ต้องมีธรรมาสัยและเป็นกันเองกับประชาชนผู้ติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าเดิมที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขตโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์และในส่วนตัวความคิดเห็นของข้าราชการพบเช่นกันว่า ต้องให้บริการของเขตดีขึ้น ไม่เพียงแต่ปรับปรุงที่ตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้น แต่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วย

ประหยัด ยะคะนอง (2535) ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของหน่วยปกครองท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา พบว่าประชาชนทุกกลุ่มอาชีพไม่พอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยมีระดับความไม่พึงพอใจในอัตราที่ใกล้เคียงกัน สาเหตุเนื่องมาจากปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุมเทศบาล ปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคล และปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนา

อัญชลี เหล่าธิตีพงศ์ (2524) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ให้บริการมีความพอใจในบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์ ฯ เนื่องจากอยู่ใกล้บ้านจึงสะดวก ประหยัดเวลา และค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า มีมนุษยสัมพันธ์ดี และให้คำแนะนำอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ

ขวัญฤทัย โสมอินทร์ (2542) ศึกษาผลการรื้อปรับระบบธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณี : ฝ่ายบริการลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการกับธนาคารก่อนการปรับระบบในระดับปานกลาง แต่หลังจากรื้อปรับระบบแล้ว มีเพียงสองส่วนเท่านั้นที่

ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในระดับมาก คือด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านลักษณะการให้บริการ แต่อีกสองด้านคือด้านสถานประกอบการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน

Jerrold Oppenheim (2001) ศึกษาเรื่อง Assuring Electricity service for all Residential Customers after electricity industry restructuring โดยทำการสัมภาษณ์ผู้บริโภคจากมลรัฐต่าง ๆ เช่น เท็กซัส เมิน ฟิลาเดลเฟีย นิวยอร์ก เป็นต้น จากการศึกษาพบว่า ในมุมมองของผู้บริโภคให้ความสำคัญของหน่วยงานผลิตไฟฟ้าของรัฐในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่คอยถ่วงดุลในการให้บริการ (Provider of Last Resort :POLR) ภายหลังจากการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมการผลิตไฟฟ้าเพื่อให้มีการแข่งขันอย่างเสรี :ซึ่งทำให้การให้บริการของผู้ผลิตไฟฟ้าต่าง ๆ ยังให้บริการอย่างทั่วถึงแก่ลูกค้าทุกระดับ ในการศึกษาได้แบ่งความต้องการที่ผู้บริโภคต้องการได้รับจากหน่วยงานผลิตไฟฟ้าของรัฐเป็น 3 รูปแบบ คือ 1) ในระยะสั้น - เป็นตัวถ่วงดุลราคา กล่าวคือทำให้ราคายังคงอยู่ในช่วงราคาเดิม โดยอย่างยิ่งในระหว่างการปรับโครงสร้างของอุตสาหกรรมการผลิตไฟฟ้า 2) ในระยะกลาง- ภายหลังจากที่ได้มีการปรับโครงสร้าง ผู้บริโภคต้องการหน่วยงานเข้ามาดูแลในช่วงระยะเวลาที่ผู้ผลิตไฟฟ้าบางรายจำเป็นต้องหยุดการผลิตอันเป็นผลเนื่องมาจากการขาดสภาพคล่อง หรือการเปลี่ยนแปลงนโยบายบริษัท 3) ในระยะยาว- ในกลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้น้อย พวกเขาต้องการบริการไฟฟ้าที่สามารถรู้ถึงความมั่นคงทางด้านราคา และมีราคาสมเหตุสมผล ดังนั้น ภาครัฐที่มีหน้าที่ดูแลอุตสาหกรรมการผลิตไฟฟ้าควรให้ความสำคัญหน่วยงานผลิตไฟฟ้าของรัฐเพราะความต้องการขั้นพื้นฐานทั้งสามข้างต้นไม่ได้เกิดจากการแข่งขันที่เป็นผลมาจากการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อการแข่งขันอย่างเสรี การกำหนดราคาในระยะยาวควรมีอัตราค่าบริการที่เป็นธรรมทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภค และการปกป้องจากภาครัฐควรจะทำให้การบริการของอุตสาหกรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นการช่วยเหลือโดยตรงแก่กลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้น้อยเท่านั้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1.การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
- 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4.การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประชากร คือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ จากข้อมูลผู้ให้บริการเดือน กรกฎาคม 2545 มีจำนวน 72,359 ราย (ข้อมูล ณ. 31 กรกฎาคม 24545 : ที่มาการไฟฟ้านครหลวง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า มีจำนวน 400 คน จากตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษาค่าเฉลี่ยของประชากร (μ) ณ.ระดับความเชื่อมั่น 95 % (ศิริชัย กาญจนวาสี.2537 : 106)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบวัดทัศนคติที่สร้างขึ้นเพื่อศึกษา ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบวัดทัศนคติ มีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดทัศนคติเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยแบ่งเป็น 6 ด้านคือ

- | | |
|-------------------------------------|--------------|
| 1) ด้านความทันสมัยในบริการ | จำนวน 6 ข้อ |
| 2) ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ | จำนวน 10 ข้อ |
| 3) ด้านความเที่ยงตรงเชื่อถือได้ | จำนวน 8 ข้อ |
| 4) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | จำนวน 6 ข้อ |
| 5) ด้านสถานที่ให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 6) ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ | จำนวน 4 ข้อ |

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังแสดงในตาราง 1

7. นำแบบวัดทัศนคติที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนการนำทดลอง (Try out)

8. นำแบบวัดทัศนคติที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ระหว่างวันที่ 27 มกราคม 2546 ถึงวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2546 และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้สถิติการทดสอบค่า T ได้ข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 39 ข้อ คือ

1) ด้านความทันสมัยในบริการ	จำนวน 6 ข้อ
2) ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ	จำนวน 10 ข้อ
3) ด้านความเที่ยงตรงเชื่อถือได้	จำนวน 8 ข้อ
4) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน 6 ข้อ
5) ด้านสถานที่ให้บริการ	จำนวน 5 ข้อ
6) ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ	จำนวน 4 ข้อ

9. วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก จากแบบวัดทัศนคติที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของคอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.89

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยัง การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบวัดทัศนคติให้เพียงพอกับจำนวนผู้ตอบแบบวัดทัศนคติที่เข้ามาใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยให้ผู้ให้บริการเป็นผู้ตอบเอง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS/PC* (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบวัดทัศนคติที่ได้รวบรวมจำนวน 400 ชุด มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หาค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
3. วิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งพิจารณาตามเกณฑ์ดังตาราง 2

ตาราง 2 ความหมายของค่าเฉลี่ยในการอธิบายทัศนคติของผู้ใช้บริการ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น	ความหมาย
4.50 – 5.00	เป็นระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง มีทัศนคติดีมากที่สุดต่อการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ
3.50 – 4.49	เป็นระดับเห็นด้วยมาก	หมายถึง มีทัศนคติดีต่อการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ
2.50 – 3.49	เป็นระดับเห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง มีทัศนคติปานกลางต่อการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ
1.50 – 2.49	เป็นระดับเห็นด้วยน้อย	หมายถึง มีทัศนคติไม่ค่อยดีต่อการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ
1.00 – 1.49	เป็นระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด	หมายถึง มีทัศนคติไม่ดีต่อการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ

4. เปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD(Least Significant Different) เพื่อตรวจสอบระหว่างคู่ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ.2544 : 305-309)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541 :40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

- 1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541 :65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

- 2.1 หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบวัดทัศนคติจะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายข้อของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำโดยใช้ t – test (วิเชียร เกตุสิงห์.2541 :90)

$$t = \frac{X_H - X_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{N_H} + \frac{S_L^2}{N_L}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่จะใช้ตัดสินว่าข้อความนั้นมีอำนาจจำแนกอยู่เกณฑ์ที่ใช้ได้หรือไม่
	X_H	แทน	ค่าที่เฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มสูง
	X_L	แทน	ค่าที่เฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มต่ำ
	S_H^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนจากกลุ่มสูง
	S_L^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนจากกลุ่มต่ำ
	N_H	แทน	จำนวนคนในกลุ่มสูง
	N_L	แทน	จำนวนคนในกลุ่มต่ำ

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทัศนคติแบบมาตรฐาน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค(Cronbach) (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541 : 98-99)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทัศนคติ
 N แทน จำนวนข้อของแบบวัดทัศนคติ
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของค่าแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
 S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของแบบวัดทัศนคติทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test (วิเชียร เกตุสิงห์.2541:80)

กรณีที่ความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{N_2}}}$$

กรณีที่มีความแปรปรวน 2 กลุ่มเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(N_1 - 1)S_1^2 + (N_2 - 1)S_2^2}{N_1 + N_2 - 2} \left\{ \frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right\}}}$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	N_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1
	N_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) (วิเชียร เกตุสิงห์.2541:80-84)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F– distribution
	MS_b	แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 ถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบรายคู่ตามวิธี LSD (Least Significant Different)
(กัลยา วาณิชบัญชา.2

$$\text{สูตร} \quad \text{LSD} = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{\text{MSE} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	LSD	แทนค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	แทนค่า Mean Square Error ที่ได้จากรายการวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทนค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
	n	แทนค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง ทักษะคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบวัดทัศนคติ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความทันสมัยในการบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความทันสมัยในการบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ

ตอนที่ 4 การรวบรวมเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะของทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความทันสมัยในการบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ จากแบบวัดทัศนคติเป็นคำถามปลายเปิดในตอนท้ายของแบบวัดทัศนคติแต่ละด้านโดยที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน มีผู้ตอบแบบวัดทัศนคติด้วยคำถามปลายเปิด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 โดยวิธีนำเสนอในรูปความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ นำเสนอในรูปความถี่และร้อยละ ปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	177	44.25
1.2 หญิง	223	55.75
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	66	16.50
2.2 26 – 35 ปี	145	36.25
2.3 36 – 45 ปี	92	23.00
2.3 46 – 55 ปี	76	19.00
2.4 56 ปีขึ้นไป	21	5.25
3. สถานภาพการสมรส		
3.1 โสด	204	51.00
3.2 สมรสแล้ว	196	49.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
4. การศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	172	43.00
4.2 ปริญญาตรี	190	47.50
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	38	9.50
5. อาชีพ		
5.1 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	150	37.50
5.2 พนักงานบริษัทเอกชน	120	30.00
5.3 กิจการส่วนตัว	54	13.50
5.4 แม่บ้าน	21	5.25
5.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ)	55	13.75
6. รายได้		
6.1 ไม่เกิน 15,000 บาท	186	46.50
6.2 15,001-35,000 บาท	133	33.25
6.3 35,001-55,000 บาท	58	14.50
6.4 55,001 ขึ้นไป	23	5.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี สถานะภาพการสมรสโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

เป็นการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความทันสมัยในบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการ ไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ	$\bar{x}$	S	ระดับทัศนคติ
1. ด้านความทันสมัยในบริการ	3.77	0.45	ดี
2. ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ	3.50	0.53	ดี
3. ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้	3.25	0.66	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.40	0.55	ปานกลาง
5. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.18	0.56	ปานกลาง
6. ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ	3.05	0.76	ปานกลาง
รวม	3.36	0.38	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความทันสมัยในบริการ และความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ผู้ใช้บริการมีทัศนคติในระดับดี

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ในด้านความทันสมัยในการบริการ

ด้านความทันสมัยในการบริการ	$\bar{x}$	S	ระดับทัศนคติ
1. บริการ Call Center ของ กฟน. เป็นบริการที่ทันสมัย	3.87	0.81	ดี
2. วิธีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ท่านได้รับความสะดวก	4.07	0.80	ดี
3. การปรับปรุงระบบงานบริการอยู่เสมอเป็นการแสดงความทันสมัยในการให้บริการ	3.96	0.76	ดี
4. โครงการ “ทันใจไฟด่วน” ของ การไฟฟ้าวัดเลียบ.ซึ่งสามารถติดตั้งและจ่ายกระแสไฟได้ภายใน 1 วัน ทำให้ประชาชนอยากใช้บริการ	4.07	0.78	ดี
5. การให้ข้อมูลข่าวสารและอุปกรณ์ไฟฟ้าของการไฟฟ้าวัดเลียบล้ำสมัย *	3.03	1.00	ปานกลาง
6. การไฟฟ้านครหลวงเป็นหน่วยงานสาธารณูปโภคแห่งแรกที่เป็นผู้นำในการให้บริการถึงบ้าน สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ	3.60	0.84	ดี
รวม	3.77	0.45	ดี

* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบมีทัศนคติด้านความทันสมัยในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีทัศนคติอยู่ในระดับดี ยกเว้นการให้ข้อมูลข่าวสารและอุปกรณ์ไฟฟ้าของการไฟฟ้าวัดเลียบล้ำสมัย ที่อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ในด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ

ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ	$\bar{x}$	S	ระดับทัศนคติ
1. การชำระค่าไฟฟ้า ณ. ที่ทำการไฟฟ้าเขตมีความสะดวก	3.61	0.97	ดี
2. การขอใช้บริการไฟฟ้าถาวรมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.52	0.82	ดี
3. การขอใช้บริการไฟฟ้าชั่วคราวมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.39	0.81	ปานกลาง
4. เวลาทำการของการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ 7.30-15.30 เป็นเวลาที่เหมาะสม	3.49	1.11	ปานกลาง
5. ท่านได้รับความสะดวกสบายขณะรอรับบริการ	3.52	0.82	ดี
6. ขั้นตอนการกรอกรายละเอียดของเอกสารไม่ยุ่งยาก	3.41	0.84	ปานกลาง
7. ป้ายบอกส่วนงานที่มาติดต่อชัดเจน และ หาง่าย	3.34	0.95	ปานกลาง
8. บริการ Call Center สามารถติดต่อ การไฟฟ้านครหลวง ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.00	0.91	ดี
9. จำนวนช่องให้บริการ ณ. สำนักงานเขตและสถานีย่อยมีไม่เพียงพอ *	2.90	0.93	ปานกลาง
10. บริการหลายช่องทางในการชำระเงินค่าไฟฟ้าทำให้ท่านไม่ต้องกังวลใจ	3.84	0.82	ดี
รวม	3.50	0.53	ดี

* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ มีทัศนคติด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับดี ยกเว้นการขอใช้บริการไฟฟ้าชั่วคราวมีความสะดวกและรวดเร็ว เวลาทำการของการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ 7.30-15.30 เป็นเวลาที่เหมาะสม ขั้นตอนการกรอกรายละเอียดของเอกสารไม่ยุ่งยาก ป้ายบอกส่วนงานที่มาติดต่อชัดเจนและหาง่าย และจำนวนช่องให้บริการ ณ. สำนักงานเขตและสถานีย่อยมีไม่เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ในด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้

ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้	$\bar{x}$	S	ระดับทัศนคติ
1. ท่านมักประสบปัญหาไฟดับ กับบริการที่ไม่ได้คุณภาพของการไฟฟ้าเสมอ *	3.19	1.14	ปานกลาง
2. ท่านมักประสบปัญหาไฟตก กับบริการที่ไม่ได้คุณภาพของการไฟฟ้าเสมอ *	3.35	1.08	ปานกลาง
3. ท่านมักประสบปัญหาไฟกระพริบ กับบริการที่ไม่ได้คุณภาพของการไฟฟ้าเสมอ *	3.42	1.08	ปานกลาง
4. การดับไฟในบางเขตหรือทุกเขตในกทม. ทุกครั้งการไฟฟ้ามักมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง	3.04	1.12	ปานกลาง
5. หลังจากประกาศดับไฟ การไฟฟ้านครหลวง สามารถทำงานได้ตรงตามกำหนดเวลา	3.29	0.97	ปานกลาง
6. กฟน. สามารถแก้ปัญหาไฟดับได้ในเวลารวดเร็ว	3.28	0.94	ปานกลาง
7. กฟน. สามารถแก้ปัญหาไฟตกได้ในเวลารวดเร็ว	3.24	0.90	ปานกลาง
8. กฟน. สามารถแก้ปัญหาไฟกระพริบได้ในเวลารวดเร็ว	3.23	0.89	ปานกลาง
รวม	3.25	0.66	ปานกลาง

* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ มีทัศนคติด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S	ระดับทัศนคติ
1. เจ้าหน้าที่ กฟน. ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ	3.50	0.80	ดี
2. ท่านได้รับการบริการที่ไม่เสมอภาคกับผู้อื่น *	3.34	1.08	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยกริยาวาจาที่ให้ความเป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.56	0.84	ดี
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น	3.37	0.79	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกอย่างดีทุกครั้งที่มาติดต่อ	3.44	0.79	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าให้ท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง *	3.18	0.99	ปานกลาง
รวม	3.40	0.55	ปานกลาง

* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ มีทัศนคติด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อเจ้าหน้าที่ กฟน. ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยกริยาวาจาที่ให้ความเป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอยู่ในระดับดี

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ในด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ	$\bar{x}$	S	ระดับทัศนคติ
1. ที่จอดรถไม่เพียงพอทำให้ท่านไม่ยอมมาติดต่อ กฟน. *	2.43	1.17	ไม่ค่อยดี
2. สถานที่ทำการของ กฟน. สะอาด เรียบร้อย	3.44	0.88	ปานกลาง
3. บริเวณที่พักรอสำหรับลูกค้าที่มาชำระเงิน ณ. ที่ทำการเขตสะดวกสบาย	3.52	0.86	ดี
4. จำนวนช่องบริการสำหรับให้บริการลูกค้าชัดเจนไม่สับสน	3.55	0.85	ดี
5. ป้ายบอกทางของที่ทำการการไฟฟ้าเขตวัดเลียบไม่ชัดเจนเพียงพอสำหรับลูกค้าที่ต้องการมาติดต่อ *	2.95	0.98	ปานกลาง
รวม	3.18	0.56	ปานกลาง

* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ มีทัศนคติด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมและรายชื่ออยู่ระดับปานกลาง ยกเว้น บริเวณที่พักรอสำหรับลูกค้าที่มาชำระเงิน ณ. ที่ทำการเขตสะดวกสบาย และจำนวนช่องบริการสำหรับให้บริการลูกค้าชัดเจนไม่สับสน อยู่ในระดับดี ส่วนที่จอดรถไม่เพียงพอทำให้ท่านไม่ยอมมาติดต่อ กฟน.อยู่ในระดับไม่ค่อยดี

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ในด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ

ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ	$\bar{x}$	S	ระดับทัศนคติ
1. อัตราการเก็บค่าไฟฟ้ายุติธรรมกับลูกค้า	3.11	0.89	ปานกลาง
2. อัตราค่าบริการขอใช้ไฟฟ้าถาวรเหมาะสม	3.06	0.82	ปานกลาง
3. อัตราค่าบริการขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราวเหมาะสม	3.02	0.81	ปานกลาง
4. อัตราค่าบริการเดินสายภายในและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าเหมาะสม	3.01	0.85	ปานกลาง
รวม	3.05	0.76	ปานกลาง

* เป็นค่าตามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบมีทัศนคติด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความทันสมัยในบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ

เป็นการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความทันสมัยในบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตาราง 11 -24

3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่เพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามเพศ

ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ	เพศชาย (N = 177)			เพศหญิง (N = 223)			t	P-value
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ		
ด้านความทันสมัยในบริการ	3.75	0.42	ดี	3.77	0.48	ดี	-0.46	0.64
ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ	3.51	0.56	ดี	3.50	0.51	ดี	0.14	0.89
ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้	3.30	0.64	ปานกลาง	3.22	0.68	ปานกลาง	1.11	0.27
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.45	0.55	ปานกลาง	3.36	0.55	ปานกลาง	1.54	0.13
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.19	0.57	ปานกลาง	3.16	0.55	ปานกลาง	0.47	0.64
ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ	3.11	0.77	ปานกลาง	3.00	0.74	ปานกลาง	1.42	0.16
รวม	3.38	0.38	ปานกลาง	3.33	0.37	ปานกลาง	1.22	0.22

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มเพศ มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามอายุ

ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ	ต่ำกว่า 25 ปี (N = 66)		26-35 ปี (N = 145)		36-45 ปี (N = 92)		46-55 ปี (N = 76)		56 ปีขึ้นไป (N = 21)			
	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.	ระดับ ทัศนคติ
ด้านความทันสมัยในการ	3.83	0.46	ดี	3.68	0.38	ดี	3.76	0.46	ดี	3.76	0.54	ดี
ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ	3.50	0.50	ดี	3.42	0.49	ปานกลาง	3.44	0.57	ปานกลาง	3.72	0.56	ดี
ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้	3.12	0.73	ปานกลาง	3.22	0.53	ปานกลาง	3.25	0.62	ปานกลาง	3.39	0.81	ปานกลาง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.45	0.55	ปานกลาง	3.25	0.45	ปานกลาง	3.42	0.56	ปานกลาง	3.54	0.62	ดี
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.36	0.55	ปานกลาง	3.09	0.50	ปานกลาง	3.13	0.58	ปานกลาง	3.24	0.61	ปานกลาง
ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ	3.28	0.72	ปานกลาง	3.00	0.71	ปานกลาง	2.98	0.81	ปานกลาง	3.07	0.78	ปานกลาง
รวม	3.42	0.31	ปานกลาง	3.28	0.32	ปานกลาง	3.33	0.41	ปานกลาง	3.48	0.45	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงว่า ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มอายุ มีทัศนคติต่อการให้บริการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความทันสมัยในการและด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ อยู่ในระดับดี

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขต
วัดเลียบที่มีอายุต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P-value
ด้านความทันสมัยในบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.62	0.66	3.32*	0.01
	ภายในกลุ่ม	395	77.90	0.20		
	รวม	399	80.52			
ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.80	1.20	4.34**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	109.32	0.28		
	รวม	399	114.12			
ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	4	3.76	0.94	2.15	0.07
	ภายในกลุ่ม	395	172.60	0.44		
	รวม	399	176.37			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	5.80	1.45	4.93**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	116.24	0.29		
	รวม	399	122.04			
ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.90	0.98	3.19*	0.01
	ภายในกลุ่ม	395	120.89	0.31		
	รวม	399	124.79			
ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.70	1.17	2.07	0.08
	ภายในกลุ่ม	395	223.48	0.57		
	รวม	399	228.17			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.43	0.61	4.35**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	55.19	0.14		
	รวม	399	57.62			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่าด้านความทันสมัยในบริการ และด้านสถานที่ให้บริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ และด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการมีทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ในด้านความทันสมัยในบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างไรบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏตามตาราง 14

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ของด้านความทันสมัยในบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และโดยรวมเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามอายุ

	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
ด้านความทันสมัยในบริการ						
		3.83	3.68	3.76	3.89	3.76
ต่ำกว่า 25 ปี	3.83	-	.15*	.08	.05	.07
26-35 ปี	3.68		-	.08	.21*	.09
36-45 ปี	3.76			-	.13	.01
46-55 ปี	3.89				-	.13
56 ปีขึ้นไป	3.76					-
	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ						
		3.5	3.42	3.44	3.72	3.54
ต่ำกว่า 25 ปี	3.5	-	.07	.06	.22*	.05
26-35 ปี	3.42		-	.02	.29*	.12
36-45 ปี	3.44			-	.27*	.10
46-55 ปี	3.72				-	.17
56 ปีขึ้นไป	3.54					-
	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ						
		3.45	3.25	3.42	3.54	3.62
ต่ำกว่า 25 ปี	3.45	-	.19*	.03	.09	.17
26-35 ปี	3.25		-	.16*	.28*	.36*
36-45 ปี	3.42			-	.12	.20
46-55 ปี	3.54				-	.08
56 ปีขึ้นไป	3.62					-

ตาราง 14 (ต่อ)

	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
ด้านสถานที่ให้บริการ						
บริการ		3.36	3.09	3.13	3.24	3.14
ต่ำกว่า 25 ปี	3.36	-	.27*	.22*	.11	.21
26-35 ปี	3.09		-	.05	.15*	.06
36-45 ปี	3.13			-	.11	.01
46-55 ปี	3.24				-	.10
56 ปีขึ้นไป	3.14					-
	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
รวม		3.42	3.28	3.33	3.48	3.41
ต่ำกว่า 25 ปี	3.42	-	.14*	.09	.05	.01
26-35 ปี	3.28		-	.05	.19*	.13
36-45 ปี	3.33			-	.14*	.08
46-55 ปี	3.48				-	.07
56 ปีขึ้นไป	3.41					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติต่อการใช้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบด้านความทันสมัยในบริการดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 มีทัศนคติต่อการใช้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบด้านความทันสมัยในบริการดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุในระดับอื่นมีทัศนคติต่อการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านความทันสมัยในบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ระหว่าง 26-35 ปี และ 36-45 ปี มีทัศนคติต่อการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุในระดับอื่นมีทัศนคติต่อการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติต่อการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านบุคลากรผู้ให้บริการดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ให้บริการที่มีอายุ 26-35 ปี มีทัศนคติต่อการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านบุคลากรผู้ให้บริการดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี 46-55 ปี และ 56 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติต่อการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านสถานที่ให้บริการ ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และ 36-45 ปี อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-35 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบด้านสถานที่ให้บริการ ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุในระดับอื่นมีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และ 36-45 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุในระดับอื่นมีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ผู้ใช้บริการที่สถานภาพการสมรสต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามสถานภาพการสมรส

ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบ	โสด (N = 204)			สมรส (N = 196)			t	P- value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
ด้านความทันสมัยในบริการ	3.74	0.44	ดี	3.79	0.46	ดี	-1.20	0.23
ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ	3.45	0.52	ปานกลาง	3.56	0.54	ดี	-2.09*	0.04
ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้	3.16	0.63	ปานกลาง	3.35	0.68	ปานกลาง	-2.85**	0.00
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.34	0.52	ปานกลาง	3.46	0.58	ปานกลาง	-2.12*	0.03
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.17	0.55	ปานกลาง	3.18	0.57	ปานกลาง	-0.09	0.93
ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ	3.04	0.73	ปานกลาง	3.05	0.79	ปานกลาง	-0.12	0.90
รวม	3.32	0.35	ปานกลาง	3.40	0.41	ปานกลาง	-2.13*	0.03

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้, ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .05, และ .05 ตามลำดับ โดยผู้ที่สมรสแล้วมีทัศนคติดีกว่าผู้ที่เป็นโสด

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ	ต่ำกว่าปริญญาตรี (N = 172)				ปริญญาตรี (N = 190)				สูงกว่าปริญญาตรี (N = 38)			
	X	S	ระดับทัศนคติ	X	S	ระดับทัศนคติ	X	S	ระดับทัศนคติ	X	S	ระดับทัศนคติ
ด้านความทันสมัยในบริการ	3.78	0.45	ดี	3.75	0.43	ดี	3.79	0.54	ดี			
ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ	3.60	0.48	ดี	3.43	0.53	ปานกลาง	3.41	0.74	ปานกลาง			
ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้	3.30	0.63	ปานกลาง	3.24	0.68	ปานกลาง	3.13	0.72	ปานกลาง			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.43	0.57	ปานกลาง	3.38	0.53	ปานกลาง	3.35	0.60	ปานกลาง			
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.25	0.55	ปานกลาง	3.12	0.57	ปานกลาง	3.09	0.52	ปานกลาง			
ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ	3.14	0.72	ปานกลาง	3.01	0.69	ปานกลาง	2.86	1.11				
รวม	3.42	0.34	ปานกลาง	3.32	0.37	ปานกลาง	3.27	0.52	ปานกลาง			

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มการศึกษา มีทัศนคติต่อการให้บริการไฟฟ้านครหลวง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความทันสมัยในการอยู่ในระดับดี

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขต
วัดเลียบที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-VALUE
ด้านความทันสมัยในบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.00	0.13	0.07	0.32	0.72
	ภายในกลุ่ม	397.00	80.39	0.20		
	รวม	399.00	80.52			
ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.00	2.87	1.44	5.13*	0.01
	ภายในกลุ่ม	397.00	111.25	0.28		
	รวม	399.00	114.12			
ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	2.00	0.94	0.47	1.07	0.34
	ภายในกลุ่ม	397.00	175.42	0.44		
	รวม	399.00	176.37			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.00	0.35	0.18	0.58	0.56
	ภายในกลุ่ม	397.00	121.69	0.31		
	รวม	399.00	122.04			
ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.00	1.84	0.92	2.97	0.05
	ภายในกลุ่ม	397.00	122.95	0.31		
	รวม	399.00	124.79			
ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.00	3.00	1.50	2.65	0.07
	ภายในกลุ่ม	397.00	225.17	0.57		
	รวม	399.00	228.17			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.00	1.10	0.55	3.87*	0.02
	ภายในกลุ่ม	397.00	56.52	0.14		
	รวม	399.00	57.62			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จาก ตาราง 17 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ยกเว้นด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบวาระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ ในด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ และโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏตามตาราง 18

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ในด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ และโดยรวมเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$ ด้านความสะดวกรวด เร็วของการบริการ	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.78	3.75	3.79
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.78	-	.16**	.19
ปริญญาตรี	3.75		-	.02
สูงกว่าปริญญาตรี	3.79			-

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.42	3.32	3.37
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.42	-	.09**	.15
ปริญญาตรี	3.32		-	.05
สูงกว่าปริญญาตรี	3.37			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการดีกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับอื่นมีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับอื่นมีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้าน
แตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดง ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและ
รายด้าน โดยจำแนกตามอาชีพ

ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐ วิสาหกิจ (N = 150)			พนักงานบริษัทเอกชน (N = 120)			กิจการส่วนตัว (N = 54)			แม่บ้าน (N = 21)			อื่นๆ (N = 55)		
	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.	ระดับ ทัศนคติ
ด้านความทันสมัยในการบริการ	3.80	0.50	ดี	3.77	0.45	ดี	3.73	0.52	ดี	3.56	0.36	ดี	3.72	0.39	ดี
ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ	3.53	0.60	ดี	3.61	0.47	ดี	3.49	0.51	ปานกลาง	3.28	0.48	ปานกลาง	3.44	0.49	ปานกลาง
ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้	2.98	0.58	ปานกลาง	3.12	0.56	ปานกลาง	3.03	0.65	ปานกลาง	2.91	0.39	ปานกลาง	2.91	0.59	ปานกลาง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.20	0.57	ปานกลาง	3.30	0.46	ปานกลาง	3.27	0.47	ปานกลาง	3.15	0.66	ปานกลาง	3.12	0.42	ปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.49	0.54	ปานกลาง	3.48	0.49	ปานกลาง	3.33	0.56	ปานกลาง	3.25	0.39	ปานกลาง	3.29	0.50	ปานกลาง
ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ	3.09	0.79	ปานกลาง	3.16	0.69	ปานกลาง	2.81	0.81	ปานกลาง	2.79	0.71	ไม่ค่อยดี	3.03	0.73	ปานกลาง
รวม	3.38	0.40	ปานกลาง	3.28	0.37	ปานกลาง	3.30	0.38	ปานกลาง	3.41	0.43	ปานกลาง	3.39	0.39	ปานกลาง

จากตาราง 19 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มอาชีพ มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่าด้านความทันสมัยในการ อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบที่มีอาชีพต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-VALUE
ด้านความทันสมัยในบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.06	0.27	1.32	0.26
	ภายในกลุ่ม	395	79.46	0.20		
	รวม	399	80.52			
ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.78	0.45	1.57	0.18
	ภายในกลุ่ม	395	112.33	0.28		
	รวม	399	114.12			
ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	4	9.73	2.43	5.77**	0.00
	ภายในกลุ่ม	395	166.63	0.42		
	รวม	399	176.37			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.15	0.54	1.77	0.13
	ภายในกลุ่ม	395	119.89	0.30		
	รวม	399	122.04			
ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.02	0.50	1.62	0.17
	ภายในกลุ่ม	395	122.77	0.31		
	รวม	399	124.79			
ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	6.20	1.55	2.76*	0.03
	ภายในกลุ่ม	395	221.97	0.56		
	รวม	399	228.17			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.27	0.32	2.23	0.07
	ภายในกลุ่ม	395	56.35	0.14		
	รวม	399	57.62			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จาก ตาราง 20 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ มีทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่ารระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏตามตาราง 21

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ในด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ และด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามอาชีพ

	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการส่วนตัว	แม่บ้าน	อื่นๆ
ด้านความ เที่ยงตรงและ เชื่อถือได้		2.98	3.12	3.03	2.91	2.91
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	2.98	-	.16	.07	.00	.34*
พนักงานบริษัท เอกชน	3.12		-	.08	.16	.50*
กิจการส่วนตัว	3.03			-	.08	.41*
แม่บ้าน	2.91				-	.34*
อื่นๆ	2.91					-
	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการส่วนตัว	แม่บ้าน	อื่นๆ
ด้านความยุติ ธรรมของ ราคาค่า บริการ		3.09	3.16	2.81	2.79	3.03
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	3.09	-	.08	.27*	.30	.06
พนักงานบริษัท เอกชน	3.16		-	.34*	.37*	.14
กิจการส่วนตัว	2.81			-	.03	.21
แม่บ้าน	2.79				-	.24
อื่นๆ	3.03					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความเที่ยงตรง และเชื่อถือได้ ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพแม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นมีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวม และรายด้าน โดยจำแนกตามรายได้

ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ	ไม่เกิน 15,000 บาท (N = 186)			15,001-35,000 บาท (N = 133)			35,001-55,000บาท (N = 58)			55,001 บาทขึ้นไป (N = 23)		
	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ
ด้านความทันสมัยในการบริการ	3.77	0.44	ดี	3.76	0.46	ดี	3.78	0.47	ดี	3.74	0.43	ดี
ด้านความสะอาดรวดเร็วของการบริการ	3.56	0.50	ดี	3.41	0.51	ปานกลาง	3.51	0.61	ดี	3.54	0.73	ดี
ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้	3.26	0.69	ปานกลาง	3.19	0.57	ปานกลาง	3.32	0.74	ปานกลาง	3.42	0.75	ปานกลาง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.44	0.58	ปานกลาง	3.30	0.45	ปานกลาง	3.47	0.60	ปานกลาง	3.48	0.68	ปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.30	0.58	ปานกลาง	3.08	0.49	ปานกลาง	3.09	0.53	ปานกลาง	2.96	0.60	ปานกลาง
ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ	3.12	0.72	ปานกลาง	2.94	0.72	ปานกลาง	3.14	0.71	ปานกลาง	2.84	1.17	ไม่ค่อยดี
รวม	3.41	0.36	ปานกลาง	3.28	0.35	ปานกลาง	3.39	0.43	ปานกลาง	3.33	0.50	ปานกลาง

จากตาราง 22 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มรายได้ มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความทันสมัยในการ และด้านความสะอาดรวดเร็วของการบริการ อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขต
วัดเลียบที่มีรายได้ต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P- VALUE
ด้านความทันสมัยในบริการ	ระหว่างกลุ่ม					
	ภายในกลุ่ม	3	0.04	0.01	0.07	0.98
	รวม	396	80.48	0.20		
ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	399	80.52			
	ภายในกลุ่ม	3	1.96	0.65	2.30	0.08
	รวม	396	112.16	0.28		
ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	399	114.12			
	ภายในกลุ่ม	3	1.53	0.51	1.15	0.33
	รวม	396	174.84	0.44		
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	399	176.37			
	ภายในกลุ่ม	3	2.14	0.71	2.36	0.07
	รวม	396	119.90	0.30		
ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	399	122.04			
	ภายในกลุ่ม	3	5.48	1.83	6.07**	0.00
	รวม	396	119.31	0.30		
ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	399	124.79			
	ภายในกลุ่ม	3	4.16	1.39	2.45	0.06
	รวม	396	224.01	0.57		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	399	228.17			
	ภายในกลุ่ม	3	1.37	0.46	3.21*	0.02
	รวม	396	56.25	0.14		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบทางด้านสถานที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบวาระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏตามตาราง 24

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ในด้านสถานที่ให้บริการ และโดยรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามรายได้

	$\bar{X}$	ไม่เกิน15000	15001-35000	35001-55000	55001 บาทขึ้นไป
ด้านสถานที่ให้บริการ					
บริการ	3.30	3.30	3.08	3.09	2.96
ไม่เกิน15000	3.30	-	.21*	.21*	.34*
15001-35000	3.08		-	.01	.12
35001-55000	3.09			-	.13
55001 บาทขึ้นไป	2.96				-
	$\bar{X}$	ไม่เกิน15000	15001-35000	35001-55000	55001 บาทขึ้นไป
รวม	3.41	3.41	3.28	3.39	3.33
ไม่เกิน15000	3.41	-	.12*	.02	.08
15001-35000	3.28		-	.11	.05
35001-55000	3.39			-	.06
55001 บาทขึ้นไป	3.33				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ไม่เกิน 15,000 บาท มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านสถานที่ให้บริการ ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้15,001-35,000 35,001-55,000 และ 55,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ไม่เกิน 15,000 บาท มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001-35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้ในระดับอื่นมีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 การรวบรวมเป็นความถี่ของปัญหา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมของทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ทั้ง 6 ด้าน

ตาราง 25 ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ทั้ง 6 ด้าน

ลำดับที่	ทัศนคติและข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านความทันสมัยในการบริการ		
1	การบริการในปัจจุบันมีความทันสมัยแต่อยากให้พัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างต่อเนื่อง	53
2	ควรมีบุคลากรให้บริการแนะนำมากกว่านี้	5
3	การมีการประชาสัมพันธ์ ทางสื่อโทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ให้ประชาชนได้ทราบถึงข้อมูลการบริการต่าง ๆ ให้มากกว่านี้	4
4	การเพิ่มคู่สาย CALL CENTER เนื่องจากในปัจจุบันโทรติดยาก	3
5	ระบบใหม่ทำให้ไม่เข้าใจ ยุ่งยากกว่าเดิม	2
6	การมีบริการทาง INTERNET สอบถามข้อมูลต่าง ๆ ได้	1
	รวม	68
ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ		
1	การบริการในปัจจุบันมีความสะดวกรวดเร็วแต่ควรปรับปรุงต่อไปเรื่อย ๆ	54
2	การบริการล่าช้าเนื่องจากใช้เทคนิคใหม่ผู้ใช้ไม่เข้าใจ	3
	รวม	57
ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้		
1	บริการในปัจจุบันมีคุณภาพเที่ยงตรงเชื่อถือได้และควรที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	40
2	บริการบางอย่างยังขาดคุณภาพที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้	7
	รวม	47

ตาราง 25 (ต่อ)

ลำดับที่	ทัศนคติและข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		
1	บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ บริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น และให้ความกันเองแต่ควรมีบุคลากรให้คำแนะนำมากกว่านี้	42
2	ควรปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงานรวมทั้ง service mind ของพนักงานให้มากขึ้น	9
3	ควรมีบุคลากรให้บริการมากกว่านี้	5
4	บุคลากรไม่อ่อนน้อมกับผู้มารับบริการมากนัก	2
5	ควรมีการอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	2
	รวม	60
ด้านสถานที่ให้บริการ		
1	สถานที่สะดวกมีช่องบริการเพียงพอ สะดวกสบายขณะรอรับบริการ แต่ที่จอดรถไม่เพียงพอ	34
2	สถานที่คับแคบที่จอดรถน้อย ไม่สะดวกควรปรับปรุงให้ทันสมัยมากกว่านี้	24
3	สถานที่หายาก	1
	รวม	59
ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ		
1	อัตราค่าไฟฟ้าและบริการอื่น ๆ แพง ควรจะพิจารณาราคาให้เป็นธรรมมากกว่านี้	24
2	การกำหนดราคามีมาตรฐานชัดเจนเนื่องจากปีคณะกรรมการควบคุมอยู่แล้ว	23
	รวม	47

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ ด้านความทันสมัยในบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ เพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. ด้านความทันสมัยในบริการ ข้อที่ได้รับการแนะนำมากที่สุด คือ การบริการในปัจจุบันมีความทันสมัย แต่อยากให้มีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
2. ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ข้อที่ได้รับการแนะนำมากที่สุด คือ การบริการในปัจจุบันมีความสะดวกรวดเร็วแต่ควรปรับปรุงต่อไปเรื่อย ๆ
3. ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ข้อที่ได้รับการแนะนำมากที่สุด คือ บริการในปัจจุบันมีคุณภาพเที่ยงตรงเชื่อถือได้และควรที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ข้อที่ได้รับการแนะนำมากที่สุด คือ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ บริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น และให้ความกันเอง แต่ควรมีบุคลากรให้คำแนะนำมากกว่านี้
5. ด้านสถานที่ให้บริการ ข้อที่ได้รับการแนะนำมากที่สุด คือ สถานที่สะดวกมีช่องบริการเพียงพอ สะดวกสบายขณะรอรับบริการ แต่ที่จอดรถไม่เพียงพอ
6. ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ ข้อที่ได้รับการแนะนำมากที่สุด คือ อัตราค่าไฟฟ้าและบริการอื่น ๆ แพง ควรจะพิจารณาราคาให้เป็นธรรมมากกว่านี้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาศักยภาพของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความพึงพอใจสูงสุดในการบริการ และเพื่อเป็นข้อมูลหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวมทั้งเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1.เพื่อศึกษาศักยภาพของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่องานบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ใน 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านความทันสมัยในการบริการ
- 1.2 ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ
- 1.3 ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้
- 1.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 1.5 ด้านสถานที่ให้บริการ
- 1.6 ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ

2.เพื่อเปรียบเทียบศักยภาพของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ใน 6 ด้าน จำแนกตาม ตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1.เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความพึงพอใจสูงสุดในการบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

2.เพื่อเป็นข้อมูลหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ และเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1.ผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2.ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3.ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4.ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนคติต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

6. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีทัศนคติต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ จำนวน 72,359 ราย (ข้อมูล ณ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2545 : ที่มา การไฟฟ้านครหลวง)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นกลุ่มคนที่ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยวิธีการหาค่าจากตารางขนาดประชากรของศิริชัย กาญจนวาสี.2537 : 106 ที่ระดับ ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 398 คน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าสมควรใช้เท่ากับ 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบวัดทัศนคติเกี่ยวกับผู้บริการในเขตกรุงเทพมหานครของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบวัดทัศนคติ มีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ตอบแบบวัดทัศนคติที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ด้านความทันสมัยในบริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ จำนวน 10 ข้อ ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ จำนวน 8 ข้อ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านสถานที่ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ และด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ จำนวน 4 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทัศนคติทั้งฉบับ 0.89

ตอนที่3 ตอนท้ายของแบบวัดทัศนคติในแต่ละด้าน โดยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการใช้บริการแต่ละด้าน นอกเหนือจากคำถามที่สร้างขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

2. ผู้วิจัยเตรียมแบบวัดทัศนคติให้เพียงพอกับจำนวนผู้ตอบแบบวัดทัศนคติที่เข้ามาใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยให้ผู้บริการเป็นผู้ตอบเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS/PC* (Statistical package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับรวบรวมจำนวน 400 ชุด มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การหาค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
3. วิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)
4. ข้อมูลที่ได้จากแบบวัดทัศนคติด้วยคำถามปลายเปิดนำมาแจกแจงความถี่

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเลียบ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบวัดทัศนคติพบว่า

1.1 ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ที่ตอบแบบวัดทัศนคติจำนวน 400 ชุด ส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพสมรส โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท

2. ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความทันสมัยในบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 ด้านความทันสมัยในบริการ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบมีทัศนคติด้านความทันสมัยในบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ยกเว้นการให้ข้อมูลข่าวสารและอุปกรณ์ไฟฟ้าของการไฟฟ้าวัดเลียบล้ำสมัย อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการผู้ใช้บริการที่ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ มีทัศนคติด้านความทันสมัยในบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ยกเว้นการขอใช้บริการไฟฟ้าชั่วคราวมีความสะดวกและรวดเร็ว . เวลาทำการของการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ 7.30-15.30 เป็นเวลาที่เหมาะสม ขั้นตอนการกรอกรายละเอียดของเอกสารไม่ยุ่งยาก และป้ายบอกส่วนงานที่มาติดต่อชัดเจนและหาง่าย อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ มีทัศนคติด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ มีทัศนคติด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น เจ้าหน้าที่ กพน. ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยกิริยา วาจาที่ให้ความเป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอยู่ในระดับดี

2.5 ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ มีทัศนคติด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นบริเวณที่พักรอสำหรับลูกค้าที่มาชำระเงิน ณ.ที่ทำการเขตสะดวกสบาย จำนวนช่องบริการ สำหรับให้บริการลูกค้าชัดเจนไม่สับสนเจ้าหน้าที่ กพน. อยู่ในระดับดี ส่วนที่จอดรถไม่เพียงพอทำให้ท่านไม่ยอม มาติดต่อ อยู่ในระดับไม่ค่อยดี

2.6 ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ มีทัศนคติด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่เพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ แตกต่างกัน พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ แตกต่างกัน พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า ด้านความทันสมัยในบริการ และด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้และด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านความทันสมัยในบริการพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความทันสมัยในบริการดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความทันสมัยในบริการดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุในระดับอื่นมีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านความทันสมัยในบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ระหว่าง 26-35 ปี และ 36-45 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 46 -55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุในระดับอื่นมีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านบุคลากรผู้ให้บริการดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ให้บริการที่มีอายุ 26-35 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านบุคลากรผู้ให้บริการดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี 46-55 ปี และ 56 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญ

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ มีทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพแม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นมีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบทางด้านสถานที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ไม่เกิน 15,000 บาท มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านสถานที่ให้บริการ ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001-35,000 35,001-55,000 และ 55,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ไม่เกิน 15,000 บาท มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001-35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้ในระดับอื่นมีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการใช้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้คือ

1. ผลการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ทั้ง 6 ด้าน โดยรวม พบว่า ด้านความทันสมัยในบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ มีทัศนคติอยู่ในระดับดี ส่วนด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านความทันสมัยในบริการ ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการไฟฟ้าวัดเลียบโดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่การไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบได้พัฒนาระบบการบริการให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากการที่การไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบเป็นหน่วยงานบริการสาธารณะที่ต้องติดต่อกับประชาชนทั่วไปจำนวนมากดังนั้นทัศนคติของผู้ใช้บริการที่แสดงออกมาจะขึ้นอยู่กับความรู้และประสบการณ์ที่ผู้ให้บริการได้รับ ซึ่งเห็นได้ว่าในด้านความทันสมัยในบริการนั้นผู้ให้บริการการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบมีทัศนคติที่ดีเนื่องจากได้รับการบริการที่ดี ตามคำกล่าวของ ฟิตซ์เกอราลด์ และ ดูรานท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 386) ได้สรุปว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

ของหน่วยงานโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินก็จะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุวิสัย

1.2 ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการไฟฟ้าวัดเลียบโดยรวมอยู่ในระดับดี เนื่องมาจากผู้ใช้บริการพบว่าการไฟฟ้าวัดเลียบมีการบริการในรูปแบบใหม่ ๆ มีระบบคิว (Queuing) ในการให้บริการ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอย รวมทั้งยังมีระบบ One-Stop Service โดยสามารถรับชำระได้ทั้งค่าน้ำและค่าไฟ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญฤทัย โสมอินทร์ (2542 : 56) พบว่า การศึกษาด้านระยะเวลาในการให้บริการจากการรื้อปรับระบบของธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าในแต่ละวันได้ค่อนข้างมาก เพราะสามารถระบายความแออัดของลูกค้าในธนาคารได้รวดเร็ว จากระบบบริการที่รวดเร็วสามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าผู้ใช้บริการ และเพิ่มรายได้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น การบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ จำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลาในโลกธุรกิจ

1.3 ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการไฟฟ้าวัดเลียบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากการที่ประชาชนไม่ทราบว่าการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานต่าง ๆ และมีการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้คุณภาพของไฟฟ้ามีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ทำให้ผู้ใช้บริการยอมรับได้ในระดับปานกลาง และจากการที่การไฟฟ้านครหลวงมีพนักงานจำนวนมากส่งผลให้การปฏิบัติงานที่ออกมาแตกต่างกัน และส่งผลกระทบต่อทัศนคติของลูกค้า สอดคล้องกับคำกล่าวของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และ สุภร เสรีรัตน์ (2534 : 218-219) ซึ่งกล่าวว่า คุณภาพของการบริการที่จะได้รับความไว้วางใจ คือการบริการที่ต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

1.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการไฟฟ้าวัดเลียบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องมาจากการไฟฟ้าวัดเลียบเป็นหน่วยงานสาธารณะที่ประชาชนต้องเข้ามาติดต่อเพื่อที่จะชำระค่าบริการและติดต่อขอใช้ไฟในด้านต่าง ๆ โดยบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะเป็นด่านแรกที่พบปะกับลูกค้า การที่ผู้ใช้บริการมีทัศนคติปานกลางแสดงว่าผู้ใช้บริการยังไม่ประทับใจในการให้บริการของบุคลากร ซึ่งอาจเนื่องมาจากการที่ผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อบุคลากรผู้ให้บริการจึงเห็นควรที่จะมีการอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรมีจิตใจที่พร้อมที่จะให้บริการ (Service mind) มีความรู้ความสามารถที่จะให้บริการประชาชนได้อย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุสนา ภูมิภักดิ์ (2537 : 72) การนำบุคคลที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มาให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการทำให้เกิดแรงจูงใจต้องการเข้ามาใช้บริการ

1.5 ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการไฟฟ้าวัดเลียบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการที่การไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบมีสถานที่จอดรถน้อยเกินไป และสถานที่ทำการไม่สะอาดเรียบร้อย ทำให้ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสถานที่ให้บริการ และเนื่องจากสถานที่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ผู้ใช้บริการต้องการดังนั้นการไฟฟ้าจึงควรทำการปรับปรุงด้านสถานที่ให้บริการให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และ สุภร เสรีรัตน์ (2534 : 218-219) ซึ่งกล่าวว่าการเข้าถึงบริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ และทำเลที่ตั้งให้เหมาะสม

1.6 ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการไฟฟ้าวัดเลียบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการไม่เข้าใจหลักเกณฑ์ในการคิดค่าไฟฟ้าและไม่เคยได้รับข่าวสารที่การไฟฟ้าประชาสัมพันธ์ และเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการมองว่าการใช้บริการไฟฟ้านั้นไม่ต้องการให้เก็บค่าบริการในอัตราที่สูงเกินไป แต่ควรเป็นราคาที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ ดังนั้นการไฟฟ้านครหลวงจึงควรที่จะทำการ

ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงวิธีการในการคิดค่าไฟฟ้า เพื่อให้ประชาชนจะได้เข้าใจได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดของ E. Jerome Mc Carthy ที่กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาดจะเกี่ยวข้องกับวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้สื่อความให้ถึงตลาดเป้าหมาย ตลอดจนทำการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าทราบ โดยต้องมีการอธิบายอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

2. การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบที่มีเพศแตกต่างกัน ผู้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของเสริมพงษ์ ทวีรติ, กมลรัตน์ กุลสวัสดิ์, และจักรี สร้อยทอง (2542 : 80) ปัจจัยด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มต่อการ ต่ออายุ และ/ หรือสมัครสมาชิกผู้บริการสถานบริการออกกำลังกาย

3. การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า ด้านความทันสมัยในบริการ และด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้และด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านความทันสมัยในบริการพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความทันสมัยในบริการดีกว่าผู้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความทันสมัยในบริการดีกว่าผู้บริการที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้บริการที่มีอายุในระดับอื่นมีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความทันสมัยในบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ผู้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ระหว่าง 26-35 ปี และ 36-45 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการดีกว่าผู้บริการที่มีอายุระหว่าง 46 -55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้บริการที่มีอายุในระดับอื่นมีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านบุคลากรผู้ให้บริการดีกว่าผู้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้บริการที่มีอายุ 26-35 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านบุคลากรผู้ให้บริการดีกว่าผู้บริการที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี 46-55 ปี และ 56 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านสถานที่ให้บริการ ดีกว่าผู้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และ 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้บริการที่มีอายุ 26-35 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านสถานที่ให้บริการ ดีกว่าผู้บริการที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ผู้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ดีกว่าผู้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และ 36-45 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ดีกว่าผู้บริการที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะเห็นว่าผู้บริการที่มีอายุน้อยมีทัศนคติที่ดีกว่าผู้บริการที่มีอายุมากอาจเนื่องจาก ผู้บริการที่มีอายุน้อยมีเข้า

ใจถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ง่ายและยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่าอาจจะไม่เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงและรู้สึกว่ายาก

4. การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบที่มีสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความทันสมัยในบริการ ด้านสถานที่ให้บริการและ ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .05, และ .05 เนื่องจากผู้ใช้บริการที่สมรสแล้วมีเวลาให้แก่งกิจกรรมต่าง ๆ อย่างจำกัดตามภาระหน้าที่รับผิดชอบกว่าผู้ใช้บริการที่โสด

5. การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความทันสมัยในบริการ อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ยกเว้นด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับอื่นมีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับอื่นมีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบโดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีอาจจะไม่มีประสบการณ์หรือได้พบเห็นการให้บริการสาธารณะอื่นที่แตกต่างไปจากการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

6. การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความทันสมัยในบริการ อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านพบว่าด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ มีทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากอาชีพที่ต่างกันมีความต้องการที่ไม่เหมือนกันในการเข้ามาใช้บริการ

7. การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบที่มีผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบทางด้านสถานที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ผู้ให้บริการที่มีรายได้ ไม่เกิน 15,000 บาท มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบด้านสถานที่ให้บริการ ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001-35,000 35,001-55,000 และ 55,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ผู้ให้บริการที่มีรายได้ ไม่เกิน 15,000 บาท มีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001-35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้ในระดับอื่นมีทัศนคติต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีรายได้สูง ส่วนใหญ่จะมีรถยนต์ส่วนตัวจึงต้องการความสะดวกสบายในการเข้ามาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติในด้านความทันสมัยในบริการ อยู่ในระดับดี ทั้งนี้ เนื่องจากการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบได้พัฒนาระบบการบริการให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ทันสมัยผู้ใช้บริการจึงมีทัศนคติที่ดี ดังนั้นการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบจึงควรที่จะพัฒนาต่อไปเรื่อย ๆ เพื่อที่จะรักษาระดับทัศนคติให้อยู่ในระดับที่ดีตลอดไป

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติในด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ อยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากการบริการในรูปแบบใหม่ ๆ มีระบบคิว (Queuing) ในการให้บริการ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอย รวมทั้งยังมีระบบ One-Stop Service โดยสามารถรับชำระได้ทั้งค่าน้ำและค่าไฟ และยังปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการให้บริการที่มีขั้นตอนน้อยและไม่ยุ่งยาก ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ซึ่งการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบควรที่จะพัฒนาต่อไป เพื่อที่จะรักษาระดับทัศนคติให้อยู่ในระดับที่ดีตลอดไป

1.3 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติในด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ อยู่ในระดับปานกลาง เห็นควรให้การไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจ ความเชื่อถือ และภาพพจน์ที่ดีให้การไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ

1.4 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง เห็นควรให้การไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบปรับปรุง อบรมบุคลากรให้มี Service mind ในการให้บริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้บริการ เนื่องจากการไฟฟ้านครหลวงเป็นหน่วยงานให้บริการสาธารณะต้องสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการจำนวนมาก การบริการจึงถือเป็นปัจจัยหลักขององค์กร

1.5 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติในด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ทางการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบควรมีที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเห็นควรให้การไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบปรับปรุงการจัดระบบจราจรและที่จอดรถในบริเวณรอบ ๆ การไฟฟ้า หรือ

นำระบบเช่าที่จอดรถบริเวณใกล้เคียงมาใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวกและความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้าที่มาใช้บริการ

1.6 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติในด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากประชาชนยังไม่ทราบถึงวิธีการคิดค่าไฟ จึงเห็นควรให้การไฟฟ้านครหลวง วัดเลียบประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงต้นทุนที่แท้จริงและหลักเกณฑ์การคิดราคาค่าไฟฟ้าและค่าบริการอื่นๆ เพื่อสร้างความเข้าใจให้ประชาชนทราบ และยอมรับในราคาที่ได้กำหนดมาอย่างถูกต้องแล้ว

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไป เห็นควรให้ทำการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการขององค์กรที่ให้บริการไฟฟ้าของต่างประเทศกับการไฟฟ้านครหลวง เพื่อแสดงให้ประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2 เห็นควรให้ทำการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงระหว่างเขตต่าง ๆ และภาพรวมของทั้งองค์กร ในการวิจัยครั้งต่อไป

2.3 เห็นควรให้ทำการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการแปรรูปการไฟฟ้านครหลวง เพื่อแสดงความต้องการของผู้ใช้บริการว่าต้องการให้แปรรูปหรือไม่

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. (2527). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10. กรุงเทพฯ : หจก.ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- การไฟฟ้านครหลวง (2543). ข่าวการไฟฟ้า ฉบับที่ 319 ปีที่ 44 กรกฎาคม-กันยายน 2543
- ฉลอง ภิรมย์รัตน์. (2521). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เจลีเยว บุรีภักดี. (2520). เอกสารการนิเทศการศึกษา. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ
- ชวณะ ภวภานันท์. (2527). สีสานแบบคนโฆษณา. กรุงเทพฯ : เรือนแก้ว
- ชาย เสวิกุล (2517). อาชีววิทยาและพันธุวิทยา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2530). การวัดและการวิจัยทัศนคติที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ. เอกสารมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ถวิล ชาราโกชน. (2532). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินติ้ง เฮาส์.
- ทวยเทพ ราษฎร์เจริญสุข. (2538). ความรู้สึกและทัศนคติของพัฒนาการต่อการพัฒนาเด็กของกรมพัฒนาชุมชน. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทิตยา สุวรรณขง (2510). ทัศนคติของนักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ต่อการบริหารราชการไทย. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ ปีที่ 7 เล่มที่ 4.
- เทพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ. : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. (2544). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ธีระพร อูวรรณโณ. (2535). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิพนธ์ คันทะเสวี. (2511). สรุปรายงานวิจัยเบื้องต้นเกี่ยวกับทัศนคติของคนไทยบางกลุ่มที่มีต่อทหารอเมริกาที่ประจำในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานสภาวิจัยแห่งชาติ.
- บงอร ภูภิรมย์ขวัญ. (2526). การวัดบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ปภาวดี ดุลยจินดา. (2538). เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร การ หน่วยที่ 8-15. ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ประดิษฐ์ อูปรนัย (2518). จิตวิทยา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศรีอนันต์
- ประพันธ์ ทวีภัยแสง. (2536). คำอธิบายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประมวล มุ่งมาตร. (2537). *ทัศนคติของนายอำเภอที่มีต่อการปฏิบัติงานของพัฒนากร*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาศักดิ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- > ประยูร กาญจนกุล (2491). *กฎหมายปกครอง*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประสาร ทิพย์ธาดา. (2520). *จิตวิทยาการศึกษา*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. เอกสารการประกอบการศึกษา.
- ประยัด ยะคะนอง (2523). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ศึกษากรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- > ปรัชญา เวสสารวัช (2526). *องค์การกับลูกจ้างกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- พงศ์ หรดาล. (2540). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2530). พิมพ์ครั้งที่ 7.
- พรรณี ชุทัย. (2522). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : ถนนพวงษ์การพิมพ์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2529). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (เอกสารคำสอน วิชาวิจัย 521). กรุงเทพฯ : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พัชนี วรกวิน. (2521). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พลศิริ ธรรมสโรช. (2537). *ทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง*. ภาคนิพนธ์ บธ.ม.เชียงใหม่. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- มัลลิกา ดันสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เนท.
- มณีวรรณ ดันไทย. (2533) *พฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ถ่ายเอกสาร
- เรียม ศรีทอง. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน*. กรุงเทพฯ : เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- ล้วน สายยศ และ อังศนา สายยศ. (2536). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วัฒนา ชนะภัย. (2538). *ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ.-มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). *คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติ*. ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วินัย รังสินนท์. (2536). *"ทฤษฎีและวิธีการวัดด้านเจตพิสัย"*. ในจิตวิทยาและสังคมวิทยาพื้นฐานเพื่อการวัดผลและประเมินผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศิริชัย กาญจนวาสี ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ ดิเรก ศรีสุข. (2537). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์ม และไฮเท็กซ์.
- _____. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : A.N. การพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ จำรัส ตั้งสุวรรณ และจิตติพงษ์ ธรรมนุสรณ์ (2522) *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : ชัยศิริการพิมพ์
- สถิต นิยมญาติ. (2524). *สังคมวิทยาการเมือง*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมชาย ภคภาณวิวัฒน์. (2544). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อมรินทร์.
- สมยศ นาวิการ. (2521). *การพัฒนาองค์กรและแรงจูงใจ*. กรุงเทพฯ : ดวงกมล.
- สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาวิตรี กิ่งมณี (2543). *การศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาทำดุม. ภาคนิพนธ์. บธ.ม.สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร*
- สีดา สอนศรี (2533). *เอกสารประกอบคำบรรยาย การศึกษาวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์* ถ่ายเอกสาร.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ธวัชชัย อาหารธุรสสุข และพิสิฐ ศุภชัยพงศ์ (2520). *ระบบเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ ถ่ายเอกสาร.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต รายงานฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุดจิต จันทรประทีน (2525). *การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- สุธรรม พงศ์สำราญ และคณะ. (2539). *หลักการประกันวินาศภัย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สุพล คำน้อย. (2538). *ทัศนคติของเลขานุการสภาตำบลต่อการบริหารงานของคณะกรรมการสภาตำบล ในจังหวัดยโสธร. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2533). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวานี ดิเรกวัฒน์. (2538). *ทัศนคติของผู้รับบริการฝึกต่อหลักสูตรเตรียมเข้าทำงาน. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร*
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและไฮเท็กซ์.
- อชิณณา หงส์กาญจนกุล (2544). *ทัศนคติของลูกค้าเงินฝากธนาคารต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสกลนคร. ภาคนิพนธ์. บธ.ม.สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม* ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี เหล่าจิตติพงษ์ (2518). *การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณะสุขในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาพาณิชยศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*

Allport, G.W. (1967). Attitudes. In M. Fishbein, (Ed.), *Attitude theory and measurement*. p.84.
New York : John Wiley & Sons. .

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGraw-Hill Book Co.,Inc.,

→ Fitzgerald, Michael R. and Robert F. Dunrant. "Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest , " *Public Administration Review*. 21(48) : 585-594 ;
November-December , 1980.

Kretch, D. and Crutchfield, R.S. (1948). *Theory and Problem in School Psychology*. p.152.
New York : McGraw-Hill.

NewComb, T.M. (1954). *Social Psychology*. p.128. New York : Pryden Press.

Rosenberg, M.J. (1956). *Cognitive attraction and Attitudinal Affect*. p.637. Journal of Abnormal and
Social Psychology.

Thurstone, L.L. (1967). *Attitude theory and measurement*. p.21. New York : John Wiley & Sons.

แหล่งข้อมูลทาง Website

การไฟฟ้านครหลวง. [http:// www.mea.or.th](http://www.mea.or.th)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบวัดทัศนคติ

ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของ
การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา
กรุงเทพฯ ๙ 10110

มีนาคม 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

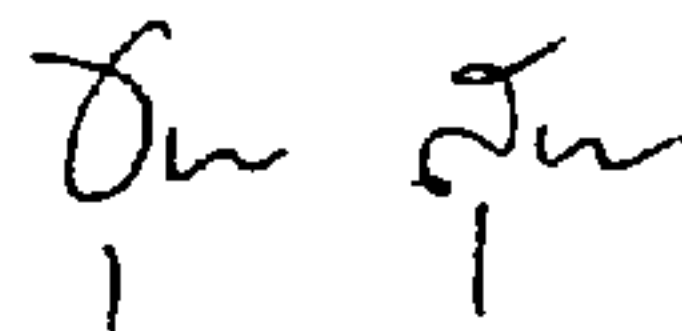
เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยดิฉัน นางชุมพร สุขเสวก เป็นนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
วิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำสารนิพนธ์ เรื่อง ทักษะคติของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพ
มหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้กรุณากรอกข้อมูลในแบบสอบ
ถามทุกข้อด้วย

ข้อมูลที่ได้รับในครั้งนี้จะประโยชน์ในการศึกษาด้านการสำรวจ ทักษะคติของผู้ให้บริการใน
เขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ ของผู้วิจัยเป็นอย่างมาก และคำตอบของท่านผู้วิจัยจะ
เก็บเป็นความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลเฉพาะในภาพรวม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของการไฟฟ้านคร
หลวงเขตวัดเลียบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดกรุณาให้ความร่วมมือ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง



(นางชุมพร สุขเสวก)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบวัดทัศนคติ

เรื่อง ทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง

เขตวัดเลียบ

ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์แบบวัดทัศนคติ

คำชี้แจง : โปรดขีดเครื่องหมาย “√” ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

() 1.1 ชาย

() 1.2 หญิง

2. อายุ

() 2.1 ต่ำกว่า 25 ปี

() 2.2 26-35 ปี

() 2.3 36-45 ปี

() 2.4 46-55 ปี

() 2.5 56 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

() 3.1 โสด

() 3.2 สมรสแล้ว

4. การศึกษา

() 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 4.2 ปริญญาตรี

() 4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() 5.1 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 5.2 พนักงานบริษัทเอกชน

() 5.3 กิจการส่วนตัว

() 5.4 แม่บ้าน

() 5.5 อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้

() 6.1 ไม่เกิน 15,000 บาท

() 6.2 15,001-35,000 บาท

() 6.3 35,001-55,000 บาท

() 6.4 55,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 : แบบวัดทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้า

นครหลวงเขตวัดเลียบ

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วพิจารณาเลือกข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

โดยทำเครื่องหมาย “√” ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็นพิจารณา	เห็น ด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อยที่ สุด
ด้านความทันสมัยในบริการ					
1. บริการCall Centerของ กฟน. เป็นบริการที่ทันสมัย					
2. วิธีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ท่านได้รับความสะดวก					
3. การปรับปรุงระบบงานบริการอยู่เสมอเป็นการแสดงความทันสมัยในการให้บริการ					
4. โครงการ”หัวใจไฟด่วน” ของ การไฟฟ้าวัดเลียบ.ซึ่งสามารถติดตั้งและจ่ายกระแสไฟได้ภายใน 1 วัน ทำให้ประชาชนอยากใช้บริการ					
5. การให้ข้อมูลข่าวสารและอุปกรณ์ไฟฟ้าของการไฟฟ้าวัดเลียบล้ำสมัย					
6. การไฟฟ้านครหลวงเป็นหน่วยงานสาธารณูปโภคแห่งแรกที่เป็นผู้นำในการให้บริการถึงบ้าน สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ					
ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ					
7. การชำระค่าไฟฟ้า ณ. ที่ทำการไฟฟ้าเขตมีความสะดวก					
8. การขอใช้บริการไฟฟ้าถาวรมีความสะดวกและรวดเร็ว					
9. การขอใช้บริการไฟฟ้าชั่วคราวมีความสะดวกและรวดเร็ว					
10. เวลาทำการของการไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ 7.30-15.30 เป็นเวลาที่เหมาะสม					
11. ท่านได้รับความสะดวกสบายขณะรอรับบริการ					
12. ขั้นตอนการกรอกรายละเอียดของเอกสารไม่ยุ่งยาก					
13. ป้ายบอกส่วนงานที่มาติดต่อชัดเจน และ หาง่าย					
14. บริการCall Center สามารถติดต่อ การไฟฟ้านครหลวงได้ตลอด 24 ชั่วโมง					

ประเด็นพิจารณา	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
15. จำนวนช่องให้บริการ ณ. สำนักงานเขตและสถานีย่อยมีไม่เพียงพอ					
16. บริการหลายช่องทางในการชำระเงินค่าไฟฟ้าทำให้ท่านไม่ต้องกังวลใจ					
ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้					
17. ท่านมักประสบปัญหาไฟดับ กับบริการที่ไม่ได้คุณภาพของการไฟฟ้าเสมอ					
18. ท่านมักประสบปัญหาไฟตก กับบริการที่ไม่ได้คุณภาพของการไฟฟ้าเสมอ					
19. ท่านมักประสบปัญหาไฟกระพริบ กับบริการที่ไม่ได้คุณภาพของการไฟฟ้าเสมอ					
20. การดับไฟในบางเขตหรือทุกเขตในกทม. ทุกครั้งการไฟฟ้าจะมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง					
21. หลังจากประกาศดับไฟ การไฟฟ้านครหลวง สามารถทำงานได้ตรงตามกำหนดเวลา					
22. กฟน. สามารถแก้ปัญหาไฟดับได้ในเวลารวดเร็ว					
23. กฟน. สามารถแก้ปัญหาไฟตกได้ในเวลารวดเร็ว					
24. กฟน. สามารถแก้ปัญหาไฟกระพริบได้ในเวลารวดเร็ว					
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
25. เจ้าหน้าที่ กฟน. ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ					
26. ท่านได้รับการบริการที่ไม่เสมอภาคกับผู้อื่น					
27. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยกิริยาวาจาที่ทำให้ความเป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
28. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น					
29. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกอย่างดีทุกครั้งที่มาติดต่อ					
30. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าให้ท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					

ประเด็นพิจารณา	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านสถานที่ให้บริการ					
31. ที่จอดรถไม่เพียงพอทำให้ท่านไม่ยอมมาติดต่อ กฟน.					
32. สถานที่ทำการของ กฟน. สะอาด เรียบร้อย					
33. บริเวณที่พักรอสำหรับลูกค้าที่มาชำระเงิน ณ.ที่ทำการเขตสะดวกสบาย					
34. จำนวนช่องบริการสำหรับให้บริการลูกค้าชัดเจนไม่สับสน					
35. ป้ายบอกทางของที่ทำการการไฟฟ้าเขตวัดเลียบไม่ชัดเจนเพียงพอสำหรับลูกค้าที่ต้องการมาติดต่อ					
ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ					
36. อัตราการเก็บค่าไฟฟ้ายุติธรรมกับลูกค้า					
37. อัตราค่าบริการขอใช้ไฟฟ้าถาวรเหมาะสม					
38. อัตราค่าบริการขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราวเหมาะสม					
39. อัตราค่าบริการเดินสายภายในและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าเหมาะสม					

ตอนที่ 3 : ปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

1.ด้านความทันสมัยในการบริการ

2.ด้านความสะดวกรวดเร็วของการบริการ

3.ด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้

4.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

5.ด้านสถานที่ให้บริการ

6.ด้านความยุติธรรมของราคาค่าบริการ

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731,5618

ที่ ทม 1012/๕๔๔๔

วันที่ 10 มีนาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางชุมพร สุขเสวก นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ทัศนคติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ" โดยมี อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุธีร์ ลิ้มไทย อาจารย์สัญญากร ชูทรัพย์ และ อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบวัดทัศนคติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบวัดทัศนคติให้ นางชุมพร สุขเสวก และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ทม 1012/๔๗๗

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๑ มีนาคม 2546

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน หัวหน้าแผนกการเงิน กองรายได้ เขตวัดเลียบ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบวัดทัศนคติ

เนื่องด้วย นางชุมพร สุขแสวง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ทัศนคติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ" โดยมี อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ผู้ใช้บริการที่มาจ่ายค่าบริการการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบวัดทัศนคติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ในระหว่างเดือนมีนาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางชุมพร สุขแสวง ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร ะหวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2231163 มือถือ 01-7934645



ที่ ทม 1012/๔๔๔๔

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๙ มีนาคม 2546

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าแผนกการเงิน กองรายได้ เขตวัดเลียบ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบวัดทัศนคติ

เนื่องด้วย นางชุมพร สุขเสวก นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ทัศนคติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ" โดยมี อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้ใช้บริการที่มาจ่ายค่าบริการที่การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ คอบแบบวัดทัศนคติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ในระหว่างเดือนมีนาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางชุมพร สุขเสวก ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2231163 มือถือ 01-7934645

ภาคผนวก ค.

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย

อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด

อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางชุมพร สุขเสวก
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 28 พฤษภาคม 2508
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	33 ซอยพระราม 6 ซ.28 ถนนพระราม 6 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	นักบริหารงานพัสดุ 6
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	การไฟฟ้านครหลวงวัดเลียบ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2526	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเซนโยเซฟคอนเวนต์
พ.ศ.2530	บริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกการเงิน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ.2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ