

ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ของการไฟฟ้านครหลวง

ATTITUDES AND BEHAVIORS OF RESIDENTIAL ELECTRICITY USERS TOWARDS INFORMATION ON ELECTRICITY BILLS OF THE METROPOLITAN ELECTRICITY AUTHORITY

นายกิตติศักดิ์ จุลศักดิ์

คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

kittisak.game@gmail.com

ฝ่ายสื่อสารองค์กร การไฟฟ้านครหลวง

30 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

kittisak.ju@mea.or.th

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอผลการวิจัยเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้/การเรียนรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้/การเรียนรู้กับทัศนคติและการรับรู้/การเรียนรู้กับพฤติกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้/เรียนรู้ต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้าแตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้าแตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้าแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า การรับรู้/เรียนรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า การรับรู้/เรียนรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า

คำสำคัญ: ทัศนคติ, พฤติกรรม, ผู้ใช้ไฟฟ้า, ใบแจ้งค่าไฟฟ้า, การไฟฟ้านครหลวง

Abstract

This article describes an Attitudes And Behaviors Of Residential Electricity Users Towards Information On Electricity Bills Of The Metropolitan Electricity Authority aims to investigate the differentiation of personal factor of attitude perceiving/learning

and behavior of Residential Electricity Users response to electricity bill payment of Metropolitan Electricity Authority. Relationship between attitude and attitude perceiving/learning of Electricity Users response to electricity bill payment and relationship between attitude and behavior of Electricity Users response to electricity bill payment. A questionnaire was sent to 400 Residential Electricity Users in distribution area of Metropolitan Electricity Authority. The result showed the Residential Electricity Users who have different age, marital status, education level and average monthly electricity bill payment differently effect to perceiving/learning of an electricity bill payment. The Electricity Users who have different age, marital status and education level differently effect to attitude of an electricity bill payment. The Electricity Users who have different education level differently effect to behavior that response to electricity bill payment. Relationship analysis reveals the perceiving/learning of Electricity Users have related to attitude of an electricity bill payment. The perceiving/learning of Electricity Users have related to behavior that response to an electricity bill payment and attitude of Electricity Users have related to behavior that response to an electricity bill payment.

Keywords: Attitude, Behavior, Electricity Users, Electricity bill payment, Metropolitan Electricity Authority

1. บทนำ

การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ โดยแบ่งผู้ใช้ไฟฟ้าออกเป็น 8 ประเภท ได้แก่ ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย เป็นกลุ่ม

ที่มีจำนวนมากที่สุด ประมาณร้อยละ 84 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด [1] โดยผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภท จะได้รับการแจ้งค่าใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน ซึ่งจะถูกตีพิมพ์เป็นเอกสาร และจัดส่งไปยังที่อยู่ตามเครื่องวัดไฟฟ้าที่ได้ขอติดตั้งกับ กฟน. โดยเอกสารดังกล่าวเรียกว่า “ใบแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง” (ใบแจ้งค่าไฟฟ้า) ที่มีการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้ไฟฟ้า ได้แก่ รายละเอียดเจ้าของเครื่องวัดไฟฟ้า รายละเอียดการจดหน่วยไฟฟ้า รายละเอียดค่าไฟฟ้าเดือนปัจจุบัน ประวัติการใช้ไฟฟ้าย้อนหลัง วันที่ครบกำหนดจะต้องชำระค่าไฟฟ้า ช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า เงื่อนไขการชำระเงิน และประกาศต่าง ๆ ของ กฟน. เป็นต้น

ปัจจุบันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟน. มีจำนวนมากกว่า 3 ล้านราย ดังนั้นการจัดพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า จึงถือเป็นต้นทุนที่ กฟน. ต้องแบกรับเป็นจำนวนมาก หากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ให้ความสำคัญต่อใบแจ้งค่าไฟฟ้า และข้อมูลต่าง ๆ ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อ กฟน. ในด้านความไม่คุ้มค่าต่อการลงทุนจัดพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และการขาดความร่วมมือ การสนับสนุนในกิจกรรมและการรณรงค์ต่าง ๆ ของผู้ใช้ไฟฟ้า เนื่องจากไม่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการไม่อ่านข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ย่อมขาดโอกาสในการรับรู้ข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของตนเองอย่างละเอียด และข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์และส่งผลกระทบต่อตนเองได้

ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นไปที่การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า โดยศึกษาการรับรู้/เรียนรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ในการเป็นแนวทางในการพัฒนาการผลิตและการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร และงานบริการของ กฟน. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถก่อให้เกิดความรับรู้ความเข้าใจอันดีต่อกฟน. และข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า อันเกิดจากการรับรู้/เรียนรู้ นำไปสู่การสร้างทัศนคติที่ดีต่อกฟน. และก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อใบแจ้งค่าไฟฟ้า และการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า

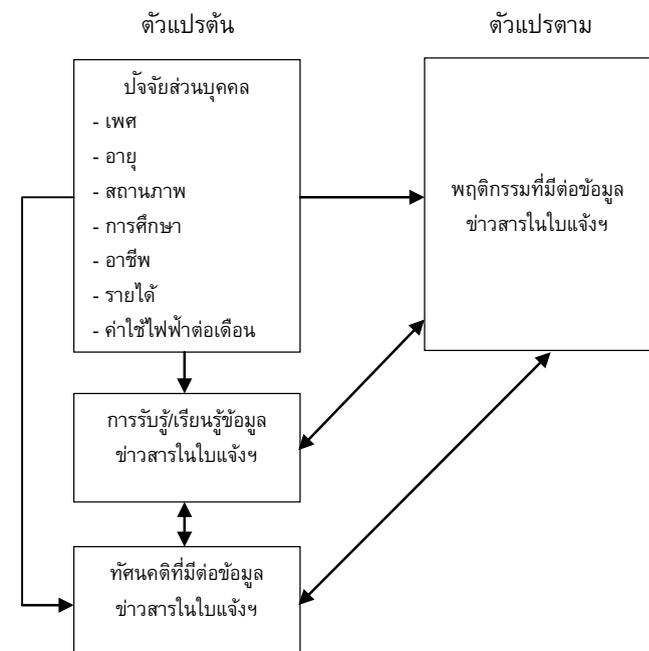
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้/การเรียนรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้/การเรียนรู้กับทัศนคติและการรับรู้/การเรียนรู้กับพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า

3. สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้/เรียนรู้ต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า แตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า แตกต่างกัน
4. การรับรู้/เรียนรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้า มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า
5. การรับรู้/เรียนรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า
6. ทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวง
2. แนวคิดและทฤษฎีด้านการรับรู้
3. แนวคิดและทฤษฎีด้านการเรียนรู้
4. แนวคิดและทฤษฎีด้านทัศนคติ
5. แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมผู้บริโภค
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6. วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งจากการสำรวจเมื่อเดือนพฤศจิกายน ปี พ.ศ. 2557 มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,388,434 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.88 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด [1] จึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรทั้งหมด จำนวน 400 คน ตามสูตรของ Yamane [4] โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 จากนั้นใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling) แบ่งตามพื้นที่ของการไฟฟ้านครหลวงเขตต่างๆ ตามขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยพิจารณาจากจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าสูงสุด 6 อันดับแรกของการไฟฟ้านครหลวงเขตที่ให้บริการทั้งหมด

ขั้นที่ 2 สุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้า โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยวิธีการคัดเลือกแบบบังเอิญ ถือเป็นวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงที่มาชำระค่าไฟฟ้าที่การไฟฟ้านครหลวงเขตโดยบังเอิญพบหรือไม่เฉพาะเจาะจงคนที่มาชำระ ผลการสุ่มตัวอย่างดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามเขต กฟน. [1]

กฟน. เขต	ประชากร	สัดส่วน (%)	กลุ่มตัวอย่าง
นนทบุรี	296,902	20.69%	83
บางเขน	273,335	19.05%	76
ราชบุรีบูรณะ	224,895	15.67%	63
สามเสน	219,648	15.31%	61
บางขุนเทียน	216,645	15.10%	60
มีนบุรี	203,553	14.19%	57
รวมทั้งสิ้น	1,434,978	100.00%	400

6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การรับรู้ / เรียนรู้ ของผู้ใช้ไฟฟ้า
- ส่วนที่ 3 ทศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้า
- ส่วนที่ 4 พฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้า
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากวิทยานิพนธ์ เอกสารทางวิชาการ ผลงานการวิจัยจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความน่าเชื่อถือ

6.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมุติฐานต่าง ๆ ดังนี้
 - 2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที่ (Independent Sample T-test)
 - 2.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance หรือ One-Way ANOVA)
 - 2.3 สถิติตค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

7. สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.75) มีอายุระหว่าง 20-40 ปี (ร้อยละ 68.50) สถานภาพโสด (ร้อยละ 54.75) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 65.50) มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้างทั่วไป (ร้อยละ 64.25) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท (ร้อยละ 43.00) และส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,000-3,000 บาท (ร้อยละ 53.00)

2. การเรียนรู้/การรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้/เรียนรู้ในภาพรวม ด้านกายภาพ และด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก

3. ทศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในภาพรวม ด้านกายภาพ และด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับเห็นด้วย

4. พฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในภาพรวม ด้านกายภาพ และด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับบ่อยครั้ง

5. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้าทางการกายภาพ มีความเห็นว่า ใบแจ้งค่าไฟฟ้า มีขนาดเล็กและบางเกินไปเสี่ยงต่อการสูญหาย บางสถานที่ไม่ได้รับใบแจ้งฯ อย่างทั่วถึงและตรงตามกำหนด ในด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า เนื้อหาเข้าใจยาก แสดงข้อมูลไม่ครบถ้วน นอกจากนี้ควรมีข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้าฯ เป็นภาษาอังกฤษ

6. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้/เรียนรู้ข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้านและในภาพรวม ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคล	การรับรู้/เรียนรู้ต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ค่าสถิติการทดสอบ	Sig.
อายุ	ด้านกายภาพ	F = 8.48*	0.000
	ด้านข้อมูลข่าวสาร	F = 4.28*	0.005
	ภาพรวม	F = 6.95*	0.000
สถานภาพ	ด้านกายภาพ	F = 6.88*	0.001
	ด้านข้อมูลข่าวสาร	F = 7.68*	0.001
	ภาพรวม	F = 9.01*	0.000
ระดับการศึกษา	ด้านกายภาพ	F = 5.20*	0.006
	ด้านข้อมูลข่าวสาร	F = 3.28*	0.039
	ภาพรวม	F = 4.95*	0.008
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย	ด้านกายภาพ	F = 3.06*	0.028
	ด้านข้อมูลข่าวสาร	F = 2.96*	0.032
	ภาพรวม	F = 3.70*	0.012

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ด้านอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้านและในภาพรวม ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยส่วนบุคคล	ทัศนคติต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ค่าสถิติการทดสอบ	Sig.
อายุ	ด้านกายภาพ	F = 5.17*	0.002
	ด้านข้อมูลข่าวสาร	F = 4.63*	0.003
	ภาพรวม	F = 5.54*	0.001
สถานภาพ	ด้านกายภาพ	F = 4.94*	0.008
	ด้านข้อมูลข่าวสาร	F = 5.11*	0.006
	ภาพรวม	F = 4.94*	0.008
ระดับการศึกษา	ด้านกายภาพ	F = 4.54*	0.011
	ด้านข้อมูลข่าวสาร	F = 5.53*	0.004
	ภาพรวม	F = 5.69*	0.004

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้านและในภาพรวม ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ปัจจัยส่วนบุคคล	พฤติกรรมต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ค่าสถิติการทดสอบ	Sig.
ระดับการศึกษา	ด้านกายภาพ	F = 3.82*	0.023
	ด้านข้อมูลข่าวสาร	F = 7.63*	0.001
	ภาพรวม	F = 6.95*	0.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้/เรียนรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้า มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4

การรับรู้/เรียนรู้ที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ทัศนคติที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า					
	ด้านกายภาพ		ด้านข้อมูลข่าวสาร		ภาพรวม	
	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
ด้านกายภาพ	0.57**	0.000	0.57**	0.000	0.61**	0.000
ด้านข้อมูลข่าวสาร	0.23**	0.000	0.65**	0.000	0.64**	0.000
ภาพรวม	0.61**	0.000	0.68**	0.000	0.70**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้/เรียนรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5

การรับรู้/เรียนรู้ที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า					
	ด้านกายภาพ		ด้านข้อมูลข่าวสาร		ภาพรวม	
	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
ด้านกายภาพ	0.40**	0.000	0.49**	0.000	0.51**	0.000
ด้านข้อมูลข่าวสาร	0.32**	0.000	0.58**	0.000	0.53**	0.000
ภาพรวม	0.39**	0.000	0.60**	0.000	0.57**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 6 ทักษะการใช้ไฟฟ้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6

ทัศนคติที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า					
	ด้านกายภาพ		ด้านข้อมูลข่าวสาร		ภาพรวม	
	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
ด้านกายภาพ	0.59**	0.000	0.59**	0.000	0.66**	0.000
ด้านข้อมูลข่าวสาร	0.42**	0.000	0.59**	0.000	0.58**	0.000
ภาพรวม	0.54**	0.000	0.63**	0.000	0.66**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

8. การอภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้/เรียนรู้ต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า แตกต่างกัน ทั้งทางด้านกายภาพและด้านข้อมูลข่าวสาร สอดคล้องกับคำอธิบายตามอ้างอิง [8] เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ที่ว่า การรับรู้ขึ้นประกอบขึ้นจากปัจจัยการเกิดอันหลากหลาย ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลออกเป็น 2 ประเภท หนึ่งในนั้นคือปัจจัยภายใน ได้แก่ คุณสมบัติที่อยู่ภายในตัวของผู้รับ เช่น เพศ อายุ สถานะ อาชีพ ระดับการศึกษา ความสนใจ ความต้องการทางร่างกายและจิตใจ คุณค่าที่ตนเองตระหนัก และประสบการณ์ซึ่งนับได้ว่าเป็นสิ่งที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคลทั้งสิ้น

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า แตกต่างกันทั้งทางด้านกายภาพและด้านข้อมูลข่าวสาร โดยผู้ใช้ไฟฟ้า กลุ่มที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีทัศนคติแตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า เป็นไปได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่ประสบการณ้ทั้งในการดำเนินชีวิตและการทำงานค่อนข้างสูง จึงทำให้มีทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแตกต่างไปจากกลุ่มช่วงอายุอื่น และผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไปมักจะเป็นกลุ่มอนุรักษ์นิยม ที่ไม่ชินกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมในปัจจุบัน ถัดมาคือผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทฯ กลุ่มที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย มีทัศนคติแตกต่างจากกลุ่มที่มีสถานภาพอื่น ๆ เป็นไปได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย ซึ่งต้องเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวเพียงลำพัง อาจส่งผลต่อทัศนคติต่อข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายของตนเองที่แตกต่างไปจากกลุ่มที่มีสถานภาพอื่น ๆ ที่ยังไม่มีการะ หรือมีผู้แบ่งเบาภาระ และสุดท้ายคือผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีทัศนคติแตกต่างจากกลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า เป็นไปได้ว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูง ย่อมมี

ประสบการณ์และความรู้ที่มากกว่า จึงส่งผลให้มีทัศนคติแตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า

3. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า แตกต่างกัน ทั้งทางด้านกายภาพและด้านข้อมูลข่าวสาร สอดคล้องกับการศึกษาตาม [6] เรื่องความรู้ ทัศนคติ และการเสียภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ซึ่งพบว่า ประชาชนที่มีความรู้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเสียภาษีแตกต่างกัน โดยความรู้ดังกล่าวย่อมมีผลมาจากระดับการศึกษา การที่ประชาชนมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความรู้ที่แตกต่างย่อมส่งผลต่อความเข้าใจ และการแสดงพฤติกรรมต่อการเสียภาษีแตกต่างกัน

4. การรับรู้/เรียนรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้า มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า แสดงให้เห็นว่าทัศนคติเกิดขึ้นจากการรับรู้/เรียนรู้ โดยมีความสอดคล้องกับ [10] ที่ได้อธิบายว่าความรู้ซึ่งเป็นผลอันเกิดจากการรับรู้/เรียนรู้นั้น เป็นหนึ่งในลักษณะทางองค์ประกอบของทัศนคติ นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับผลการวิจัย [5] ที่พบว่าภาพคำเตือนบนซองบุหรี่ส่งผลต่ออารมณ์ของผู้สูบบุหรี่ โดยทำให้ผู้สูบบุหรี่เกิดอารมณ์ด้านลบต่อภาพคำเตือนลักษณะดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าผู้สูบบุหรี่ที่มีการรับรู้/เรียนรู้ภาพคำเตือนบนกล่องบุหรี่ ทำให้เกิดเป็นความรู้สึกที่ไม่ดีต่อภาพดังกล่าว เช่นเดียวกับการใช้ไฟฟ้าได้เกิดการรับรู้/เรียนรู้ ลักษณะทางกายภาพและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกต่อใบแจ้งค่าไฟฟ้า ได้เช่นเดียวกัน

5. การรับรู้/เรียนรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า โดยลักษณะของพฤติกรรมในด้านกายภาพ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีการชำระค่าไฟฟ้าเมื่อได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า สูงที่สุด ลักษณะพฤติกรรมดังกล่าวมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกของอิวาน พาฟลอฟ (Ivan Pavlov, 1849-1936) ตามอ้างอิงใน [3] ที่เชื่อว่าการเรียนรู้ของสิ่งมีชีวิตจำนวนมากเกิดจากการวางเงื่อนไข โดยตอบสนองหรือการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นต่อสิ่งเร้าหนึ่งมักมีเงื่อนไขหรือสถานการณ์เกิดขึ้น ซึ่งในสภาพปกติหรือในชีวิตประจำวัน การตอบสนองเช่นนั้นอาจไม่มี เช่น กรณีสุนัขได้ยินเสียงกระดิ่งและน้ำลายไหล เสียงกระดิ่งเป็นสิ่งเร้าที่ต้องการให้เกิดการเรียนรู้จากการวางเงื่อนไข เช่นเดียวกับในภาวะปกติผู้ใช้ไฟฟ้ามักไม่ให้ความสำคัญกับการชำระค่าไฟฟ้า แต่เมื่อการไฟฟ้านครหลวงมีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า มาให้ ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าคือการไปชำระค่าไฟฟ้าตามรายละเอียดค่าไฟฟ้าที่ระบุในใบแจ้งค่าไฟฟ้า

6. ทักษะการใช้ไฟฟ้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า สอดคล้องกับผลการวิจัยตาม [7] ที่พบว่าทัศนคติต่อการออมที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการออมของประชาชน แสดงให้เห็นว่าความรู้สึกที่มีต่อการออมมีผลกับพฤติกรรมการออม เช่นเดียวกับความรู้สึกที่มีต่อใบแจ้งค่าไฟฟ้า เช่น ใบแจ้งค่าไฟฟ้า มีความสำคัญในการนำไปชำระค่าไฟฟ้า ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าโดยใช้ใบแจ้งค่าไฟฟ้า

มากกว่าการจดจำหมายเลขเครื่องวัด หรือการใช้สื่ออื่น ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ผลการวิจัยในครั้งนี้นี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยตาม [9] ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของลูกค้าผ่านการดำเนินการสีเขียวที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมให้เข้าในอินเดีย โดยผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมตระหนักเกี่ยวกับการดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในอินเดีย พวกเขาชื่นชมโรงแรมซึ่งประยุกต์ใช้วิธีการดำเนินงานสีเขียวโดยไม่กระทบกับคุณภาพการบริการ ลูกค้ายินดีที่จะใช้บริการโรงแรมซึ่งดำเนินงานตามวิธีการดังกล่าว เช่นเดียวกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีทัศนคติว่าข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า มีความละเอียด ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า เข้าใจง่าย มีความน่าสนใจในการรับรู้ ย่อมส่งผลให้มีพฤติกรรมให้ความสนใจติดตามการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า มายิ่งที่พิกอาศัย และตรวจสอบค่าไฟฟ้าและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า เป็นต้น

9. ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยต่อข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. การไฟฟ้านครหลวงควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการสื่อสารให้สอดคล้องกับลักษณะทางประชากรของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความแตกต่างและควรกระตุ้นให้เกิดการรับรู้เรียนรู้มากยิ่งขึ้น ด้วยการปรับรูปแบบใบแจ้งค่าไฟฟ้า ให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น เช่น การขยายของตัวอักษรของข้อมูลข่าวสารให้อ่านง่าย การเพิ่มสีสັນในใบแจ้งค่าไฟฟ้า หรือการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสนใจข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้า มากยิ่งขึ้น

2. การไฟฟ้านครหลวงควรปรับปรุงลักษณะของใบแจ้งค่าไฟฟ้า ให้มีความคงทนมากขึ้น จัดพิมพ์ด้วยกระดาษและน้ำหมึกกันน้ำ ออกแบบให้มีขนาดที่เหมาะสมเพื่อความสะดวกในการจัดส่ง การพกพาและการจัดเก็บ เพื่อป้องกันการสูญหาย ตลอดจนการเพิ่มขนาดให้เอื้อประโยชน์ต่อการอ่านมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรปรับปรุงใบแจ้งค่าไฟฟ้า ให้ง่ายต่อความเข้าใจของประชาชนทั่วไป และจัดทำข้อมูลในระบบสองภาษา ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าต่างประเทศสามารถเข้าใจข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้

3. การไฟฟ้านครหลวงควรให้ความสำคัญกับใบแจ้งค่าไฟฟ้า นอกเหนือจากความคงทน และความน่าสนใจที่ควรเพิ่มมากขึ้นแล้ว ควรจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ถูกต้องตามที่อยู่และตรงเวลา เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ หากเกิดความผิดพลาดไม่ว่าจะเป็นในด้านข้อมูลข่าวสาร หรือการจัดส่งอาจก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อการไฟฟ้านครหลวงได้

เอกสารอ้างอิง

- [1] การไฟฟ้านครหลวง. (2558). จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า. ฝ่ายเศรษฐกิจพลังไฟฟ้า, การไฟฟ้านครหลวง.
- [2] การไฟฟ้านครหลวง. (2556). หนังสือที่ระลึก 55 ปี การไฟฟ้านครหลวง.
- [3] ครูบ้านนอกดอทคอม. *ทฤษฎีการเรียนรู้*. ค้นเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2557, จาก www.kroobannok.com/m/mview.php?id=35946.
- [4] วิเชียร เกตุสิงห์. (2537). *การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: เจริญผล
- [5] สุนิสา ถาวรวงศ์สกุล. (2553). *ประสิทธิผลของภาพคำเตือนบนซองบุหรี่ที่มีต่ออารมณ์ ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้สูบบุหรี่*. นิตยสารศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [6] สุนีย์ รอดจากทุกข์. (2551). *ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการเสียภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม*. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [7] สุปัญญา ปลั่งกมล. (2552). *การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการออมของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. นิตยสารพัฒนการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [8] สุภาวดี คูหาทอง. (2533). *บทบาทที่คาดหวังและการปฏิบัติงานของผู้ชำนาญการพิเศษด้านสาธารณสุขตามการรับรู้ของตนเอง ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด*. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- [9] Kamal, M., & Vinnie, J. (2007). *Exploring consumer attitude and behavior towards green practices in the lodging industry in India*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 19 Iss: 5, pp.364 - 377.
- [10] Zimbardo, P. G. and E. Ebbesen. (1970). *Influence Attitude and Changing Behavior Massachusetts*. Addison- Wesley Publishing