

คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ที่มีผลต่อทัศนคติในการเลือกใช้โซลาร์เซลล์
สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

**Service quality of MEA impact on the attitude of choosing solar cells
for housing in the Samutprakarn city.**

วิชาญ บุญมาก¹

ดร.เกวณีน เศรษฐกร²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านต่างๆ และที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกัน จะมีผลต่อทัศนคติในการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ ต่างกัน แต่ด้านอายุกับลักษณะที่อยู่อาศัย ไม่ส่งผลต่อทัศนคติในการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ ทางด้านคุณภาพการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ตามลำดับ และคุณภาพการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยต่ำสุด คือด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นเชิงกลาง ร้อยละ 59.5 และคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์

คำสำคัญ (Key Words) : คุณภาพการให้บริการ, ทัศนคติ

*บทความนี้เรียบเรียงจากรสารนิพนธ์เรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ที่มีผลต่อทัศนคติในการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งได้ผ่านการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์เรียบร้อยแล้ว

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท โครการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้ประกอบการยุคใหม่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษา

Abstract

The purpose of this study is to demography factors and service quality of Metropolitan Electricity Authority. And that affects the choice of solar cell for housing in the area of Samutprakarn. The result was found that Demographic characteristics, gender occupational and income demographics will affect the attitude of choosing solar cells differently but age and nature of residence doesn't affect the attitude of choosing solar cells. The quality concretely aspect of the service is the most agree. Secondary Customer confidence, reliability, perception and understanding customer respectively, and quality of service the lowest is the response to the customer. Overall, the quality of service provided by most respondents. 59.5% had medium opinions. And service quality of customer confidence correlated with attitudes toward solar cell selection for housing in the area of Samutprakarn. The quality concretely aspect of the service, Reliability, to know and understand customers, and the response to the customer no relationship

บทนำ

การไฟฟ้านครหลวง สถาปนาเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2501 เป็นรัฐวิสาหกิจที่รับผิดชอบการจำหน่ายไฟฟ้าให้กับประชาชน อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงมหาดไทย มีพื้นที่บริการได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ ในภารกิจบริการจำหน่ายไฟฟ้าให้กับประชาชน ก็จะประกอบไปด้วยหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในส่วนต่างๆ มากมาย เช่น หน่วยงานตรวจสอบระบบไฟฟ้า ทำหน้าที่ตรวจสอบระบบไฟฟ้าในอาคาร บ้านพักอาศัย หมู่บ้านจัดสรร สถานประกอบการต่างๆ ให้อุปกรณ์ไฟฟ้าได้มาตรฐาน ก่อนการจ่ายไฟ หน่วยงานแก้ไขระบบไฟฟ้าเวลาไฟฟ้าดับหรือปรับปรุงระบบไฟฟ้า หน่วยงานรับเรื่องขอใช้ไฟ หรือรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ไฟฟ้า หน่วยงานรับชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดเป็นงานบริการ ที่ต้องสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับประชาชน ทำให้การไฟฟ้านครหลวงมีการวางแผนจัดการ บริหารงาน และปรับปรุงเกี่ยวกับการบริการให้มีคุณภาพสูงอยู่เสมอ ให้สอดคล้องกับภารกิจของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งมีอยู่ 4 ข้อ คือ

1. ดำเนินธุรกิจไฟฟ้าที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้และปลอดภัย
2. ให้บริการเชิงรุกโดยมุ่งเน้นลูกค้า
3. พัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
4. พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรอย่างยั่งยืน รวมทั้งรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

ให้สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรที่ว่า “ระบบไฟฟ้ามั่นคง บริการมั่นใจ ห่วงใยสังคม” ซึ่งจะเห็นได้ว่าการไฟฟ้านครหลวงให้ความสำคัญกับงานบริการประชาชนอย่างยิ่ง

ปัจจุบันได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีด้านพลังงานทดแทนมากขึ้น โดยเฉพาะพลังงานโซลาร์เซลล์ หรือการแปลงพลังงานแสงอาทิตย์เป็นพลังงานไฟฟ้า ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและราคาถูกลง ทำให้ประชาชนบางส่วนหันมาสนใจ ประกอบกับมีกำลังซื้อสูงขึ้น และยังสามารถติดตั้งได้ง่ายที่บ้านพักอาศัย ทั้งยังมีบริษัทให้บริการรับติดตั้ง มากมาย

ดังนั้น การศึกษานี้จึงอยากทราบว่าคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง จะมีผลต่อทัศนคติในการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์นำไปปรับปรุงการบริหารงานและพัฒนาการบริการของการไฟฟ้านครหลวงให้ดียิ่งขึ้น และทราบถึงแนวโน้มการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ในอนาคต เพื่อประโยชน์ในการพยากรณ์ปริมาณความต้องการพลังงานไฟฟ้า และยังเป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการเกี่ยวกับโซลาร์เซลล์ ให้ปรับตัวตามแนวโน้มการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ของประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัย ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้โซลาร์เซลล์สำหรับที่อยู่อาศัย ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐานงานวิจัย

1. ทัศนคติในการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างไปตามลักษณะของประชากรศาสตร์
2. ทัศนคติในการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือบุคคล อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปที่มีบ้านพักอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งจังหวัดสมุทรปราการมีประชากรที่มีสัญชาติไทยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านทั้งหมด 1,283,333 คน โดยประชากรอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป 966,867 คน (ระบบสถิติทางการทะเบียน, 2560) และกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีของ Taro Yamane จึงได้ขนาดกลุ่ม

ตัวอย่างที่ผู้วิจัยที่จะต้องเก็บข้อมูลจำนวน 400 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 - 10 ตุลาคม 2561 โดยใช้แบบสอบถาม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้โซลาร์เซลล์สำหรับที่อยู่อาศัย ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ
2. ได้ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ
3. การไฟฟ้านครหลวงนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชน ประเภทที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ
4. การไฟฟ้านครหลวงนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์การลงทุน เพิ่มลด หรือปรับปรุงความสามารถในการจ่ายพลังงานไฟฟ้า ในอนาคต ตามแนวโน้มความต้องการการใช้พลังงานไฟฟ้า

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ Lewis and Bloom, 1983 (อ้างถึงใน ชัชวาล อรวงศ์สุภทัต, 2554) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ ทางด้าน Gronroos, 1982 (อ้างถึงใน ชัชวาล อรวงศ์สุภทัต, 2554) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง และ Crosby, 1988 (อ้างถึงใน ชัชวาล อรวงศ์สุภทัต, 2554) กล่าวไว้ว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

จากบททวนความหมายของคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและปราศจากข้อบกพร่อง ตลอดช่วงเวลาที่ให้บริการ และส่งผลทำให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจสูงสุด

คุณลักษณะของคุณภาพบริการ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2551, หน้า 8-11) สรุปได้ว่า คุณลักษณะของคุณภาพบริการ มีดังนี้

1. ความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy)
2. ความสุภาพ มีมารยาท (Courtesy)
3. ความสอดคล้อง คงเส้นคงวา (Consistency)
4. การเข้าถึงง่ายและสะดวก (Accessibility)
5. การตอบสนอง (Responsiveness)
6. ความครบถ้วน สมบูรณ์ (Completeness)
7. เวลา (Timeliness)

ลูกค้าย่อมมีโอกาสเลือกและเปรียบเทียบอยู่เสมอ หากธุรกิจมีคุณลักษณะคุณภาพการบริการไม่ครบทั้ง 7 ข้อนี้ มีจุดอ่อนเพียงข้อใดข้อหนึ่ง แน่แน่นอนว่า ลูกค้าย่อมมีโอกาสย้ายไปใช้บริการของกลุ่มแข่งได้ตลอดเวลา

ทางด้าน Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990 (อ้างถึงใน ชัชวาล อรวงศ์สุภทัต, 2554) กล่าวถึงเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติ ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้อย่างชัดเจน

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึงความพร้อมและการเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันเวลาที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความเชื่อมั่นว่าผู้รับบริการ จะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึงความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

จากการทบทวนทฤษฎีผู้วิจัยนำเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการทั้ง 5 มิติ มาเปรียบเทียบกับคุณลักษณะคุณภาพบริการทั้ง 7 ประการ พบว่ามีความสัมพันธ์กันดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibility) สอดคล้องกับ ความครบถ้วน สมบูรณ์

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) สอดคล้องกับ ความถูกต้องแม่นยำ, ความสอดคล้อง คงเส้นคงวา

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) สอดคล้องกับ การตอบสนอง, เวลา

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) สอดคล้องกับ ความครบถ้วน สมบูรณ์, ความสุภาพ มีมารยาท

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) สอดคล้องกับ การเข้าถึงง่ายและสะดวก, การตอบสนอง

ทำให้ผู้วิจัยนำเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการทั้ง 5 มิติ นี้มาใช้เป็นตัวแปรอิสระ สำหรับงานวิจัยนี้

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1.ศึกษาแนวความคิดทฤษฎีเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรศาสตร์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำราเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยพิจารณาถึงรายละเอียดที่ครอบคลุมถึงจุดมุ่งหมายและสมมติฐานของการวิจัย

3. สร้างแบบสอบถามขึ้นเองให้ครอบคลุมตามหลักเกณฑ์และองค์ประกอบของกรอบแนวคิดตามทฤษฎีของงานวิจัยนี้

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC : Index of item objective congruence) ค่าที่ยอมรับได้อยู่ระหว่าง 0.5 - 1.0 จากนั้น ตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความชัดเจนและถูกต้องเพื่อนำไปหาคุณภาพเครื่องมือ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงและแก้ไขแล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับประชากร จำนวน 40 ชุด เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ของ Cronbach ค่าอัลฟาที่ได้ จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง 0 – 1 ซึ่งค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปแสดงว่าสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ได้ และค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไปแสดงว่ามีความเชื่อถือได้สูง การทดสอบค่า Coefficient of Alpha ของแบบสอบถาม สำหรับงานวิจัยนี้ มีค่าเท่ากับ 0.861

6. รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมายจำนวน 400 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์หาความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ลักษณะที่อยู่อาศัย ที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้โซล่าเซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ตามสมมติฐานข้อที่ 1 โดยใช้สถิติ T-Test และ ANOVA (F-Test) ดังนี้

- ความแตกต่างของ เพศ จะมีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้โซล่าเซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ วิเคราะห์โดยใช้สถิติ T-Test ในการหาความแตกต่างเนื่องจากตัวแปรอิสระมีกลุ่มประชากรเพียง 2 กลุ่ม

- อายุ อาชีพ รายได้ ลักษณะที่อยู่อาศัย จะมีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้โซล่าเซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ANOVA (F-Test) ในการหาความแตกต่าง

เนื่องจากตัวแปรอิสระมีกลุ่มประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) โดยใช้วิธี Least-Significant Different (LSD) หากู้ที่แตกต่างกัน

2. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการของการไฟฟ้านครหลวงกับทัศนคติการเลือกใช้โซล่าเซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งตัวแปรอิสระและตัวแปรตามใช้มาตราวัดแบบอันตรภาค (Interval scale) ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอย (Regression analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ตามสมมติฐานข้อที่ 2

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท และลักษณะที่อยู่อาศัยประเภททาวน์เฮาส์

2. คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่าคุณภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากเป็นลำดับแรก คือ คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมาได้แก่ คุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า คุณภาพด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ คุณภาพด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ตามลำดับ และคุณภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยลำดับต่ำสุด คือด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เมื่อพิจารณาภาพรวมคุณภาพการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นเชิงกลาง ร้อยละ 59.5

3. ทัศนคติในการเลือกใช้โซล่าเซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.5 มีทัศนคติเชิงบวก เห็นด้วยกับการเลือกใช้โซล่าเซลล์

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ทัศนคติในการเลือกใช้โซล่าเซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างไปตามลักษณะของประชากรศาสตร์ โดยใช้ ค่าสถิติ t-test, F-test (ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่ต่างกันทำให้ทัศนคติในการเลือกใช้โซล่าเซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ทัศนคติในการเลือกใช้โซล่าเซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ แต่ละช่วงอายุไม่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 มีอย่างน้อย 2 อาชีพ ที่มีทัศนคติในการเลือกใช้โซล่าเซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่โดยค่าสถิติ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าทัศนคติในการเลือกใช้โซล่าเซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันตามอาชีพ มีนัยสำคัญ 3 คู่ คือ

- 1) ระหว่างกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน กับกลุ่มพ่อบ้าน/แม่บ้าน
- 2) ระหว่างกลุ่มราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มพ่อบ้าน/แม่บ้าน
- 3) ระหว่างกลุ่มธุรกิจส่วนตัว กับกลุ่มพ่อบ้าน/แม่บ้าน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 มีอย่างน้อย 2 กลุ่มรายได้ ที่มีทัศนคติในการเลือกใช้โซล่าเซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่โดยค่าสถิติ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าทัศนคติในการเลือกใช้โซล่าเซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันตามกลุ่มรายได้ มีนัยสำคัญ 3 คู่ คือ

- 1) ระหว่างกลุ่ม 10,001 – 20,000 บาท กับกลุ่ม 20,001 – 30,000 บาท
- 2) ระหว่างกลุ่ม 10,001 – 20,000 บาท กับกลุ่ม 30,001 – 40,000 บาท
- 3) ระหว่างกลุ่ม 10,001 – 20,000 บาท กับกลุ่ม 40,001 บาทขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ทัศนคติในการเลือกใช้โซล่าเซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ แต่ละลักษณะที่อยู่อาศัย ไม่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ทัศนคติในการเลือกใช้โซล่าเซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้สถิติ Multiple linear regression ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตาราง ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง กับทัศนคติในการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.821	0.308		15.637	0.000*
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ(X ₁)	-0.048	0.076	-0.037	-0.633	0.527
2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (X ₂)	0.002	0.078	0.002	0.027	0.978
3.การตอบสนองต่อลูกค้า (X ₃)	-0.012	0.069	-0.014	-0.168	0.866
4.การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (X ₄)	-0.259	0.084	-0.191	-3.096	0.002*
5.การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (X ₅)	0.103	0.077	0.107	1.327	0.185

R=0.186^a R²=0.035 Adjusted R²=0.022 F=2.820 S.E.=0.739

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, a. Predictors: (Constant)

จากตาราง ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X₁), ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (X₂), การตอบสนองต่อลูกค้า (X₃), การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (X₄) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (X₅) กับทัศนคติในการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ(Y) พบว่าการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า(X₄) มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ(Y) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R)=0.186 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพยากรณ์ทัศนคติในการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ (Y) ได้ร้อยละ 3.5 (R²=0.035) มีความคาดเคลื่อนของการพยากรณ์ S.E.= 0.739 ส่วนความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X₁), ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (X₂), การตอบสนองต่อลูกค้า (X₃) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (X₅) ไม่มี ความสัมพันธ์กับทัศนคติในการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ(Y) ตามสมการแสดงความสัมพันธ์ดังนี้

$$Y = 4.821 - 0.259 X_4 \quad R^2 = 0.035$$

(0.308) (0.084) (Std. Error)

การอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์หามาเชื่อมโยงกันแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาตามสมมติฐานข้อที่ 1 ทักษะคิดในการเลือกใช้โซล่าเซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างไปตามลักษณะของประชากรศาสตร์ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อาชีพ และรายได้ จะมีต่อทัศนคติในการเลือกใช้โซล่าเซลล์ ที่ต่างกัน กล่าวคือ ความแตกต่างระหว่าง ชายกับหญิง ส่งผลต่อความสนใจในเทคโนโลยีพลังงานทดแทนเรื่องโซล่าเซลล์ โดยเพศชายส่วนใหญ่ จะมีแนวโน้มสนใจมากกว่าเพศหญิง จึงเกิดความแตกต่างกับทัศนคติ ทางด้านความแตกต่างระหว่างอาชีพ และ ความแตกต่างระหว่างระดับรายได้ มีความสอดคล้องกัน บุคคลที่มีอาชีพ และรายได้มั่นคง จะมีความสนใจ และทัศนคติการเลือกใช้โซล่าเซลล์ ไปทางเชิงบวกมากกว่า ผู้ที่มีรายได้น้อยและอาชีพไม่มั่นคง เช่น พ่อบ้าน/แม่บ้าน ดังนั้นสรุปตามสมมติฐานได้ว่าบุคคลที่มีบ้านพักอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่ต่างกัน จะมีทัศนคติในการเลือกใช้โซล่าเซลล์ ที่ต่างกัน ซึ่งผลการศึกษามีบางส่วนสอดคล้องกับแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่าข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมถึงง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ประกอบด้วย อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ขนาดครอบครัว

2. จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน และแปลผลระดับความเห็นพบว่า คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า คุณภาพด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ คุณภาพด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นด้วยมาก แต่คุณภาพด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เห็นด้วยปานกลาง และเมื่อพิจารณารายชื่อแบบสอบถามทั้ง 4 ข้อ ของคุณภาพด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ได้แก่ พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงมีความเต็มใจในการให้บริการ พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงสามารถแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว ไฟไม่ดับนาน พบว่าทุกข้อผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยปานกลาง ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สูงเท่ากับ 2.51 คือ การไฟฟ้านครหลวงสามารถแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว ไฟไม่ดับนาน และเมื่อพิจารณาภาพรวมคุณภาพการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นเชิงกลาง ร้อยละ 59.5 จากการอภิปรายผล ทำให้การไฟฟ้านครหลวงต้องพัฒนาคุณภาพการ

ให้บริการในด้านต่างๆ ให้มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด โดยเฉพาะคุณภาพด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ที่มีระดับความเห็นด้วยน้อยกว่าคุณภาพด้านอื่นๆ

3. การศึกษาตามสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่าทัศนคติในการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าแบบมีนัยสำคัญระดับ 0.05 ดังแสดงในสมการ

$$Y = 4.821 - 0.259 X_4 \quad R^2 = 0.035$$

อธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (X_4) เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลทำให้ทัศนคติในการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ (Y) ลดลง และถ้าคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (X_4) ลดลง จะส่งผลทำให้ทัศนคติในการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ (Y) เพิ่มขึ้น จากการอภิปรายทำให้การไฟฟ้านครหลวงต้องสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. การไฟฟ้านครหลวงควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ให้มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งจากผลการวิจัยมีระดับความเห็นด้วยมาก และปานกลาง
2. การไฟฟ้านครหลวงควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เป็นลำดับแรก เนื่องจากผลการวิจัยมีระดับความเห็นด้วยปานกลาง และจากแบบสอบถามในข้อ การไฟฟ้านครหลวงสามารถแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว ไฟไม่ดับนาน มีความเห็นด้วยเฉลี่ยต่ำสุด
3. การไฟฟ้านครหลวงต้องสร้างคุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เป็นสำคัญ เพราะมีผลต่อทัศนคติในการเลือกใช้โซลาร์เซลล์ สำหรับที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

เอกสารอ้างอิง

ศิริพันธ์ ถาวรทิวังษ์. (2549). ประชากรศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์

ปณิศา มีจินดา. (2553). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร

ลัดดา กิติวิภาต. (2538). ทัศนคติทางสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ลัดดา กิติวิภาต. (2554). เจตคติและความคิดเห็น. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2551). Customer Super Service: บริการให้ตรงใจ...ใครๆ ก็กลับมา.

กรุงเทพมหานคร: พงษ์วารินการพิมพ์

บัณฑิต พึ่งธรรมสาร และคณะ. (2550). ทางเลือกพลังงานเพื่อดับโลกร้อน. กรุงเทพมหานคร:

วี วิชช์ สำนักพิมพ์

อนุตร จำลองกุล. (2555). พลังงานทดแทน. กรุงเทพมหานคร: ทริปเฟลด์ กรุ๊ป

Shelter Blog. (2552). พิสนคติ. ค้นเมื่อ 9 กันยายน 2561.

จาก <http://phatrsa.blogspot.com/2010/01/attitude.html?m=1>

ชัชวาล อรวงศ์สุภพัต. (2554). คุณภาพการให้บริการ. ค้นเมื่อ 9 กันยายน 2561

จาก www.tpa.or.th/writer/read_thai_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true

สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร. (2557). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัด

ชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา

ศุภกัญญา จันทรุกขา. (2558). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมือง

อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์คณะบริหารศาสตร์, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เบญชญา แจ่มเวชฉาย.(2559) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า

BTS ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงาน

สรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคลอีสาน

เฉียวเหมย หลิว. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โซล่าเซลล์ของผู้บริโภคในเขต

กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

สุริยพันธุ์ สิงหนนิยม และภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช. (2557). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการยอมรับ

การใช้เทคโนโลยีพลังงานแสงอาทิตย์ เพื่อผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยเซลล์แสงอาทิตย์. วิทยานิพนธ์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์