บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับจากปี 2524 ที่รัฐบาลได้ดำเนินการตามโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกซึ่งจังหวัดระยอง ได้รับการกำหนดบทบาทให้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกและถูกกำหนดแนวทางการพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางความเจริญแห่งใหม่ ซึ่งรัฐบาลได้ดำเนินการจัดเตรียมระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานไว้อย่างสมบูรณ์และกำหนดพื้นที่ บริเวณมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรม เป็นเมืองอุตสาหกรรมแห่งใหม่ โดยเฉพาะในเขตพื้นที่อำเภอปลวกแดงได้เกิดนิคมอุตสาหกรรมที่ดำเนินการโดยเอกชนถึง 5 แห่ง คือ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ระยอง นิคมอุตสาหกรรมเหมราช อีสเทิร์นซีบอร์ด นิคมอุตสาหกรรมสยามอีสเทิร์นอินดัสเตรียลปาร์ค และนิคมอุตสาหกรรม จี. เค. แลนด์ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. สิงหาคม, 2552)

จากการที่อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง เป็นพื้นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก ทำให้แนวโน้มความต้องการกระแสไฟฟ้าในกลุ่มของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้นโดยตลอด ส่งผลให้การจำหน่ายกระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง มีปริมาณที่เพิ่มขึ้นเป็นลำดับ กระแสไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ได้จำหน่ายให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม จึงต้องมีประสิทธิภาพ ปัญหาคุณภาพไฟฟ้าจึงได้เข้ามามีบทบาทและเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดความต่อเนื่องของขบวนการผลิตสินค้าในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม เนื่องจากมักเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้อุปกรณ์ไฟฟ้าชนิดต่างๆ ที่ใช้เทคโนโลยีระดับสูงต้องปลดตัวเองออกจากระบบไฟฟ้าอยู่เสมอเป็นผลทำให้กระบวนการผลิตต่างๆ ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมต้องหยุดชะงัก สิ้นเปลืองแรงงานเสียโอกาสในการผลิตสินค้าและกลายเป็นต้นทุนที่สำคัญในการผลิตสินค้า คุณภาพไฟฟ้าจึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริการให้กับกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. สิงหาคม, 2552)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง เป็นหน่วยงานที่ประกอบธุรกิจให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าในเขตพื้นที่อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองโดยกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า

ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมในพื้นที่เป็นกลุ่มลูกค้าหลักที่ทำรายได้ให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง แต่จากการสำรวจโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง เมื่อปี 2551 พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองได้สูญเสียผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์น อินดัสเตรียลพาร์คไปให้กับผู้ผลิตไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียนรายเล็ก (SPP) จนปัจจุบันเหลือผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสยามอีสเทิร์น อินดัสเตรียลพาร์ค ที่ใช้ไฟฟ้าและบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง เพียงร้อยละ 18 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ทั้งหมด ซึ่งทำให้เกิดการสูญเสียรายได้หลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้ผลิตไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียนรายเล็ก (SPP) มีความได้เปรียบด้านต้นทุนทำให้สามารถขยายพลังงานไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมและพื้นที่ประกอบการอุตสาหกรรม ที่อยู่ใกล้เคียงได้ในราคาถูกกว่า และมีระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีคุณภาพเนื่องจากมีพื้นที่การจำหน่ายกระแสไฟฟ้าเฉพาะในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมหรือเขตพื้นที่ประกอบการอุตสาหกรรมเท่านั้น(การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง.สิงหาคม, 2552)

นอกจากนี้ จากการบริการที่ผ่านมา ได้มีผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งมีสถานประกอบการในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม นอกพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม ที่ใช้ไฟฟ้าและบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ได้ร้องเรียนในเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพในการจ่ายกระแสไฟฟ้า เนื่องจากเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องในระบบจำหน่ายบ่อยครั้ง การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องและจ่ายไฟฟ้ากลับคืนบางครั้งใช้เวลานานมาก การติดต่อสื่อสารไม่สะดวก ทำให้ขบวนการผลิตต่างๆในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมต้องหยุดชะงัก สิ้นเปลืองแรงงาน เสียโอกาสในการผลิตสินค้า และต้นทุนในการผลิตสินค้าเพิ่มขึ้น ซึ่งสาเหตุที่เกิดขึ้นนั้นเป็นปัจจัยและตัวชี้วัดที่สำคัญที่สุดของการพิจารณาและประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม และมีความเสี่ยงสูงอย่างมากในอนาคตที่ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม จะขอยกเลิกสัญญาการซื้อขายกระแสไฟฟ้าจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม มีทางเลือกใช้บริการที่ดีกว่าในเรื่องของคุณภาพไฟฟ้า (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง.สิงหาคม, 2552)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง โดยจะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามลักษณะขอบเขตของงานบริการ คือ ผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการวางแนวทางให้ผู้บริหารของการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จัดหวัดระยอง และการไฟฟ้าอื่นๆ นำไปพิจารณาประกอบการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการปรับปรุง และ พัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม เพิ่มความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการบริการมากยิ่งขึ้น และ ลดจำนวนการสูญเสียผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมไปให้กับคู่แข่งขันอีก

คำถามการวิจัย

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง มีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับใด ?

2. ข้อมูลทั่วไปที่ต่างกัน ทำให้ระดับประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างไร

3. ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

ประโยชน์ของการวิจัย

1.ทำให้ทราบระดับความแตกต่างของประสิทธิภาพและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

2.ผลของการวิจัยเป็นแนวทางให้ผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง และการไฟฟ้าอื่นๆ ตระหนักถึงความสำคัญเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการ

ให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม และนำไปพิจารณาประกอบการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม เพิ่มความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.ขอบเขตประชากร ประชากรในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกเป็นประชากรที่อยู่ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม และประชากรที่อยู่นอกพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม รวมประชากรในการวิจัย 664 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง. สิงหาคมม, 2552)

2.ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อปี (SAIFI) ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อปี (SAIDI) การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง การร้องเรียนแรงดันไฟฟ้า การแจ้งการดับไฟล่วงหน้า การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ และประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3.ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม 2553 - เดือนมีนาคม 2553

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้อง 2 ตัวแปร คือตัวแปรอิสระ(Independent variables) และตัวแปรตาม (Dependent variables) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ(Independent variables) ได้แก่

1.1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย

1.1.1 พื้นที่ตั้งขององค์กร

1.1.2 ของธุรกิจ

1.1.3 ช่วงระยะเวลาในการทำงาน

1.1.4 ความต้องการใช้ไฟฟ้า

1.1.5 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

1.1.6 ระยะทางการให้บริการ

1.2 การให้บริการ ประกอบด้วย

1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งไฟฟ้าดับจำนวนครั้งต่อรายต่อปี (SAIFI)

1.2.2 ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนเวลาต่อรายต่อปี (SAIDI)

1.2.3 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

1.2.4 การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า

1.2.5 การแจ้งการดับไฟล่วงหน้า

1.2.6 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่

2.1ประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ประกอบด้วย

2.1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค

2.1.2 การให้บริการอย่างทันเวลา

2.1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

2.1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไปโดยต่อผ่านเครื่องวัดเครื่องเดียว ที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ตั้งแต่ 100 เควีเอ หรือขนาดรวมกันตั้งแต่ 100 เควีเอ ขึ้นไป

สถานที่ตั้งขององค์กร หมายถึง ที่ตั้งของบริษัทหรือสถานที่ประกอบการของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม

ประเภทของธุรกิจ หมายถึง ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม

ช่วงระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง จำนวนชั่วโมงในการทำงานใน 1 วัน โดยปกติ

ความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด หมายถึง ค่าสูงสุดของความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุดเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่กำหนดมีหน่วยเป็นเควีเอ

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง จำนวนค่าใช้จ่าย (บาท) ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมต้องชำระต่อเดือนเฉลี่ย

ระยะทางการให้บริการ หมายถึง ระยะทางการให้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองถึงสถานที่ประกอบการของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม (กิโลเมตร)

ข้อมูลการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง หมายถึง การให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ประกอบด้วย

ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนครั้งต่อรายต่อปี (SAIFI) หมายถึง จำนวนครั้งรวมในเวลา 1 ปี ที่เกิดกระแสไฟฟ้าดับ ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม 1 ราย ที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ได้แก่จำนวนไฟฟ้าดับ 1-2 ครั้งต่อปี 3-4 ครั้งต่อปี 5-6 ครั้งต่อปี และมากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนเวลาต่อรายต่อปี (SAIDI) หมายถึง จำนวนระยะเวลารวมในเวลา 1 ปี ที่เกิดกระแสไฟฟ้าดับต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม1รายที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองได้แก่ระยะเวลาต่ำกว่า 100 นาทีต่อปี 101-200 นาทีต่อปี 201-300 นาทีต่อปี และ 301-400 นาทีต่อปีและสูงกว่า 400 นาทีต่อปี

การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง หมายถึง ระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนแก่ผู้ใช้ไฟหลังจากเวลาที่ได้รับแจ้งได้แก่ต่ำกว่า 5 นาทีนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง 5-10 นาทีนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง10-20 นาทีนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง และสูงกว่า 20 นาที นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง

การร้องเรียนแรงดันไฟฟ้า หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเป็นผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการปลดเปลื้องหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

การแจ้งการดับไฟล่วงหน้า หมายถึง ระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองได้มีการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟฟ้าเมื่อมีเหตุจำเป็นต้องดับไฟฟ้า ได้แก่ น้อยกว่า 2 วันทำการ 2-3 วันทำการ และมากกว่า 3 วันทำการ

การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ หมายถึง ระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองได้ทำการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เมื่อได้รับการแจ้งเตือน ภายใน 24 ชม.นับตั้งแต่ได้รับแจ้งและนานกว่า 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง

ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ประกอบด้วย

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค และเสมอหน้าแก่ผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในการบริการนั้นๆ

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการ ให้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่การหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ ว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้า ตามลักษณะของการบริการนั้น โดยการปรับปรุงคุณภาพ หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

คุณภาพไฟฟ้า หมายถึง ปัญหาใดๆในระบบไฟฟ้าก็ตามที่เกิดขึ้นแล้ว มีผลทำให้รูปคลื่นแรงดันไฟฟ้า กระแสไฟฟ้า และค่าความถี่ระบบไฟฟ้าเปลี่ยนแปลงไปจากสภาวะปกติจนมีผลทำให้อุปกรณ์ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับความเสียหายหรือทำงานผิดพลาดจนต้องปลดตัวเองออกจากระบบไฟฟ้า

กรณีฉุกเฉิน หมายถึง กรณีเหตุการณ์ที่เป็นไปโดยปัจจุบันทันด่วน โดยไม่อาจคาดคิดหรือคาดการณ์ล่วงหน้า เป็นเหตุให้จำเป็นต้องดับไฟฟ้าเป็นการเร่งด่วน หรือจ่ายไฟฟ้าได้ล่าช้ากว่าที่กำหนด ทั้งนี้ให้รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า

ระบบจำหน่ายขัดข้อง หมายถึง สายป้อนสวิตซ์ตก สับไม่ติด

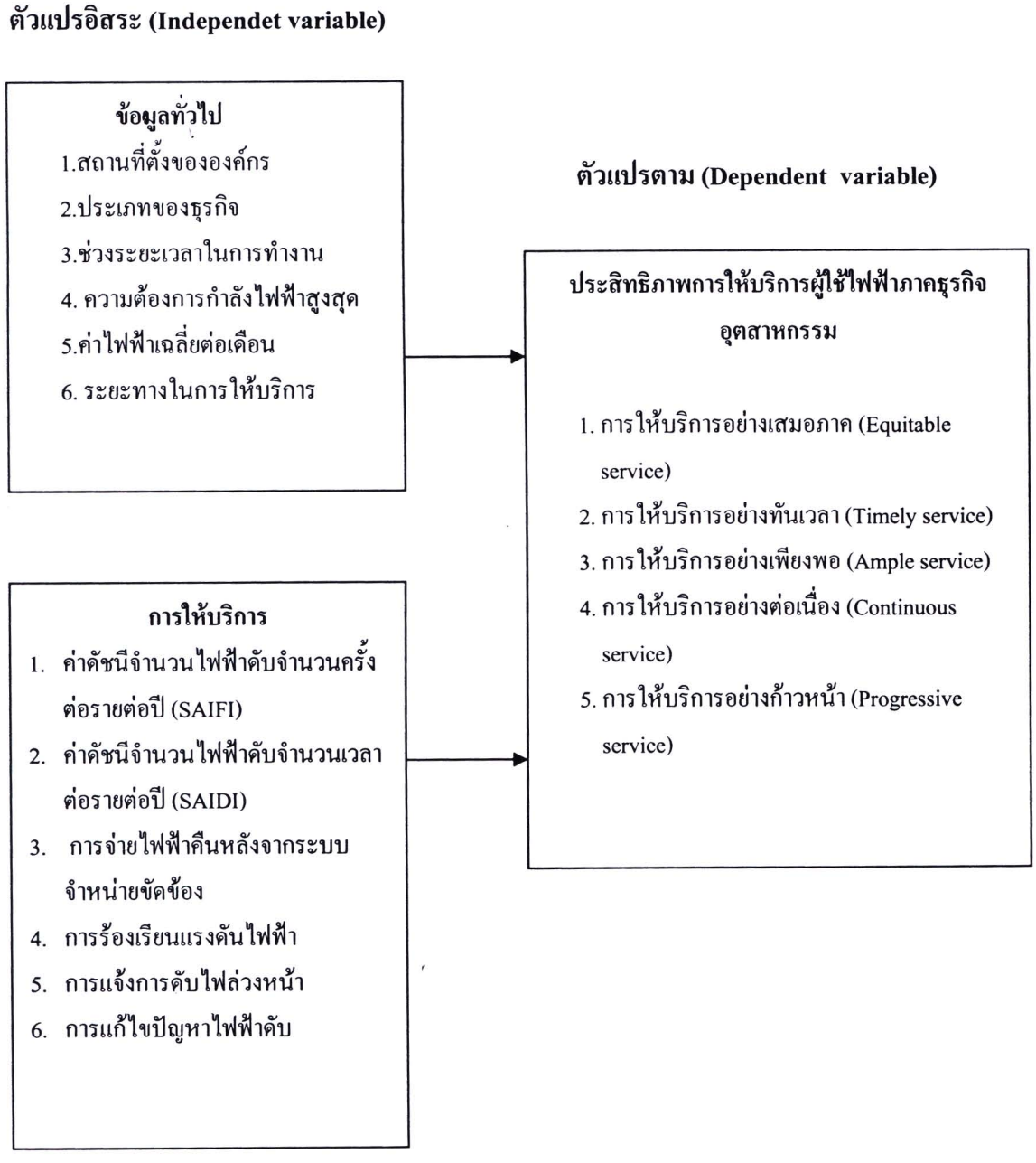
ไฟกระพริบ หมายถึง ระยะเวลาที่ไฟดับ แต่ไม่เกิน 1 นาที

ไฟฟ้าดับ หมายถึง ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับนานกว่า 1 นาที

เขตอุตสาหกรรม หมายถึง นิคมอุตสาหกรรมที่เป็นของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับให้จัดตั้งแล้ว โดยมีขอบเขตพื้นที่แน่นอนจัดไว้โดยเฉพาะ เพื่อเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมและกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวเนื่องกันกับการประกอบอุตสาหกรรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง และนำมาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิด ในการวิจัยไว้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยมีดังนี้

1.ข้อมูลทั่วไปที่ต่างกันมีผลทำให้ระดับประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองแตกต่างกัน

2.ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ต่างกันมีผลให้ระดับประสิทธิภาพ แตกต่างกัน