

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม

ตอนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

#### ผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม

#### ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ตั้งขององค์กร

สถานที่ตั้งขององค์กร	จำนวน คน	ร้อยละ
ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด	88	35.2
ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง	50	20.0
ในนิคมอุตสาหกรรมเหมราช อีสเทิร์น	10	4.0
ในนิคมอุตสาหกรรมสยามอีสเทิร์น อินดัสเตรียลพาร์ค	5	2.0
ในนิคมอุตสาหกรรมจีเคแลนด์	2	0.8
นอกนิคมอุตสาหกรรม	95	38.0
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ตั้งอยู่นอกนิคมอุตสาหกรรม ร้อยละ 38.0 ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ร้อยละ 35.2 ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง ร้อยละ 20.0 ในนิคมอุตสาหกรรมเหมราช อีสเทิร์นร้อยละ 4.0 ในนิคมอุตสาหกรรมสยามอีสเทิร์นอินดัสเตรียลพาร์ค ร้อยละ 2.0 และในนิคมอุตสาหกรรมจีเคแลนด์ ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน คน	ร้อยละ
ชิ้นส่วนรถยนต์	101	40.4
ประกอบรถยนต์	4	1.6
พลาสติก	72	28.8
ยางรถยนต์	15	6.0
เครื่องใช้ไฟฟ้า	24	9.6
อื่นๆ เช่น สินค้าอุปโภคบริโภค	34	13.6
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีประเภทธุรกิจคือ ชิ้นส่วนรถยนต์ ร้อยละ 40.4 พลาสติก ร้อยละ 28.8 อื่นๆ เช่น สินค้าอุปโภคบริโภค ร้อยละ 13.6 เครื่องใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 9.6 ยางรถยนต์ ร้อยละ 6.0 และประกอบรถยนต์ ร้อยละ 1.6

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงระยะเวลาในการทำงาน

ช่วงระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน คน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 8 ชั่วโมง	17	6.8
8 - 12 ชั่วโมง	32	12.8
13 - 18 ชั่วโมง	84	33.6
19 - 24 ชั่วโมง	117	46.8
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีช่วงระยะเวลาในการทำงานคือ 19 - 24 ชั่วโมง ร้อยละ 46.8 13 - 18 ชั่วโมง ร้อยละ 33.6 8 - 12 ชั่วโมง ร้อยละ 12.8 และต่ำกว่า 8 ชั่วโมง ร้อยละ 6.8

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด (ขนาดหม้อแปลง)

ความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด (ขนาดหม้อแปลง )	จำนวน คน	ร้อยละ
ขนาดหม้อแปลง ต่ำกว่า 500 KVA.	142	56.8
ขนาดหม้อแปลง 501 KVA.-1000 KVA.	37	14.8
ขนาดหม้อแปลง 1,001 KVA.-5,000 KVA.	43	17.2
ขนาดหม้อแปลง 5,001 KVA-10,000 KVA	22	8.8
ขนาดหม้อแปลง 10,001 KVA ขึ้นไป	6	2.4
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด (ขนาดหม้อแปลง) ของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ คือ ขนาดหม้อแปลง ต่ำกว่า 500 KVA. ร้อยละ 56.8 ขนาดหม้อแปลง 1,001 KVA.-5,000 KVA. ร้อยละ 17.2 ขนาดหม้อแปลง 501 KVA.-1000 KVA. ร้อยละ 14.8 ขนาดหม้อแปลง 5,001 KVA-10,000 KVA ร้อยละ 8.8 และขนาดหม้อแปลง 10,001 KVA ขึ้นไป ร้อยละ 2.4

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน คน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 500,000 บาท	101	40.4
500,001 - 1,000,000 บาท	71	28.4
1,000,001 - 5,000,000 บาท	56	22.4
5,000,001 - 10,000,000 บาท	19	7.6
สูงกว่า 10,000,001 บาท	3	1.2
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 500,000 บาท ร้อยละ 40.4 ค่าไฟ 500,001 - 1,000,000 บาท ร้อยละ 28.4 ค่าไฟ 1,000,001 - 5,000,000 บาท ร้อยละ 22.4 ค่าไฟ 5,000,001-10,000,000 บาท ร้อยละ 7.6 และสูงกว่า 10,000,001 บาท ร้อยละ 1.2

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะทางการให้บริการ

ระยะทางการให้บริการ	จำนวน คน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 กิโลเมตร	82	32.8
15 กิโลเมตร - 20 กิโลเมตร	112	44.8
21 กิโลเมตร - 25 กิโลเมตร	33	13.2
26 กิโลเมตร - 30 กิโลเมตร	15	6.0
สูงกว่า 30 กิโลเมตร ขึ้นไป	8	3.2
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระยะทางการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่คือ 15 กิโลเมตร - 20 กิโลเมตร ร้อยละ 44.8 ต่ำกว่า 15 กิโลเมตร ร้อยละ 32.8 ระยะทาง 21 กิโลเมตร - 25 กิโลเมตร ร้อยละ 13.2 ระยะทาง 26 กิโลเมตร - 30 กิโลเมตร ร้อยละ 6.0 และมากกว่า 30 กิโลเมตร ขึ้นไป ร้อยละ 3.2

ตอนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนครั้งต่อรายต่อปี (SAIFI)

ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนครั้งต่อรายต่อปี (SAIFI)	จำนวน คน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ครั้งต่อปี	6	2.4
2-4 ครั้งต่อปี	26	10.4
5-6 ครั้งต่อปี	172	68.8
สูงกว่า 6 ครั้งต่อปี	46	18.4
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนครั้งต่อรายต่อปี (SAIFI) ของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ คือ 5-6 ครั้งต่อปี ร้อยละ 68.8 มากกว่า 6 ครั้งต่อปี ร้อยละ 18.4 จำนวน 2-4 ครั้งต่อปี ร้อยละ 10.4 และต่ำกว่า 2 ครั้งต่อปี ร้อยละ 2.4

ตารางที่ 4.8 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนเวลาต่อรายต่อปี (SAIDI)

ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนเวลาต่อรายต่อปี (SAIDI)	จำนวน คน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 100 นาทีต่อปี	46	18.4
100-200 นาทีต่อปี	124	49.6
201-300 นาทีต่อปี	35	14.0
301-400 นาทีต่อปี	45	18.0
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนเวลาต่อรายต่อปี (SAIDI) ของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ คือ 100-200 นาทีต่อปี ร้อยละ 49.6 ต่ำกว่า 100 นาทีต่อปี ร้อยละ 18.4 เวลา 301-400 นาทีต่อปี ร้อยละ 18.0 และ 201-300 นาทีต่อปี ร้อยละ 14.0

**ตารางที่ 4.9 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง**

การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง	จำนวน คน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 นาที นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง	3	1.2
5-10 นาที นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง	19	7.6
11-15 นาที นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง	79	31.6
16-20 นาที นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง	125	50.0
สูงกว่า 20 นาที นับจากเวลาที่รับแจ้ง	24	9.6
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง ของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ คือ 16-20 นาที นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ร้อยละ 50.0 จ่ายคืน 11-15 นาที นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ร้อยละ 31.6 มากกว่า 20 นาที นับจากเวลาที่รับแจ้ง ร้อยละ 9.6 จ่ายคืน 5-10 นาที นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ร้อยละ 7.6 และต่ำกว่า 5 นาที นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ร้อยละ 1.2

**ตารางที่ 4.10 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการร้องเรียนแรงดันไฟฟ้า**

การร้องเรียนแรงดันไฟฟ้า	จำนวน คน	ร้อยละ
แก้ไขภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง	241	96.4
แก้ไขเกินกว่า 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง	9	3.6
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การร้องเรียนแรงดันไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ คือ แก้ไขภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง ร้อยละ 96.4 และแก้ไขเกินกว่า 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง ร้อยละ 3.6

ตารางที่ 4.11 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า

การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า	จำนวน คน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 วันทำการ	5	2.0
2 วันทำการ	50	20.0
3 วันทำการ	185	74.0
มากกว่า 3 วันทำการ	10	4.0
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ คือ 3 วันทำการ ร้อยละ 74.0 แจ้งดับล่วงหน้า 2 วันทำการ ร้อยละ 20.0 มากกว่า 3 วันทำการ ร้อยละ 4.0 และน้อยกว่า 2 วันทำการ ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.12 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ

การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ	จำนวน คน	ร้อยละ
ภายใน 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง	244	97.6
นานกว่า 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง	6	2.4
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่คือ ภายใน 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ร้อยละ 97.6 และนานกว่า 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ร้อยละ 2.4



ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพของการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง  
จังหวัดระยอง ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ประสิทธิภาพของการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพ		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.32	.60	ปานกลาง
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.22	.81	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.66	.60	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.77	.63	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.42	.84	ปานกลาง
รวม	3.37	.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.77$ ) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.66$ ) อยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X}=3.42$ ) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X}=3.32$ ) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X}=3.22$ )

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

การให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับประสิทธิภาพ		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง ตามบัตรคิว	3.68	.67	มาก
2. การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ	3.47	.73	ปานกลาง
3. บริการด้วยความเป็นธรรม เท่าเทียมกันต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด	4.18	.54	มาก
4. บริการภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน	4.08	.61	มาก
5. มีการชดเชยค่าเสียหายจากกระแสไฟฟ้าขัดข้องด้วยความเป็นธรรม	2.96	1.04	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.32</b>	<b>.60</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากคือ บริการด้วยความเป็นธรรม เท่าเทียมกันต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมาคือ บริการภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ( $\bar{X} = 4.08$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ บริการด้วยความเป็นธรรม เท่าเทียมกันต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด ( $\bar{X} = 4.18$ ) การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.47$ ) และมีการชดเชยค่าเสียหายจากกระแสไฟฟ้าขัดข้องด้วยความเป็นธรรม ( $\bar{X} = 2.96$ )

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

การให้บริการอย่างทันเวลา	ระดับประสิทธิภาพ		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.19	.99	ปานกลาง
2. การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการ	3.03	1.05	ปานกลาง
3. การดับไฟฟ้าและจ่ายไฟฟ้าคืนเพื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จตรงตามกำหนดเวลาที่กำหนด	3.25	1.03	ปานกลาง
4. การได้รับแจ้งข้อมูลสาเหตุ การเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง จาก การไฟฟ้าฯ มีความรวดเร็ว	3.20	1.10	ปานกลาง
5. การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตามกำหนดเวลา	3.25	1.11	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.22</b>	<b>.81</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางคือ การดับไฟฟ้าและจ่ายไฟฟ้าคืนเพื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จตรงตามกำหนดเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.25$ ) และการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตามกำหนดเวลา ( $\bar{X} = 3.25$ ) รองลงมาคือ การได้รับแจ้งข้อมูลสาเหตุ การเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง จาก การไฟฟ้าฯ มีความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.20$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.03$ )

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับประสิทธิภาพ		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. มีพนักงานเพียงพอและมีความพร้อมในการให้บริการและ ประสานงาน(เจ้าหน้าที่สุภาพ มีมารยาทดี ตั้งใจและเอาใจใส่ใน การให้บริการ มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ ฯลฯ)	3.98	.65	มาก
2. ความเพียงพอ/คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.24	.57	มาก
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	.61	มาก
4. กระแสไฟฟ้าที่ การไฟฟ้าฯ จำหน่ายให้ผู้ประกอบการธุรกิจ อุตสาหกรรม มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการใช้ ไฟฟ้า	4.04	.66	มาก
5. คำแนะนำและการให้บริการ ของพนักงาน เพียงพอที่จะให้ท่าน นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านได้เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	3.34	.99	ปานกลาง
รวม	3.66	.60	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากประกอบด้วยความเพียงพอ/คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.10$ ) และอยู่ในระดับปานกลางคือ คำแนะนำและการให้บริการ ของพนักงาน เพียง พอที่จะให้ท่านนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านได้เอกสาร แผ่นพับ และป้าย แนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.34$ )

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับประสิทธิภาพ		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	3.94	.81	มาก
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.34	.80	ปานกลาง
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวกรวดเร็ว	3.36	.70	ปานกลาง
4. ความสะดวกในการติดต่อขอรับคำปรึกษา และแจ้งปัญหา	3.42	.80	ปานกลาง
5. การบริการอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ จนงานแล้วเสร็จ	3.61	.87	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 3.94$ ) รองลงมาคือ การบริการอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ จนงานแล้วเสร็จ ( $\bar{X} = 3.61$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ความสะดวกในการติดต่อขอรับคำปรึกษา และแจ้งปัญหา ( $\bar{X} = 3.42$ ) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.36$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.34$ ) เรียงตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับประสิทธิภาพ		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	3.65	.90	มาก
2. ความถูกต้อง ครบถ้วน ความน่าเชื่อถือและความทันสมัย ของข้อมูล ข่าวสาร	3.64	.87	มาก
3. การใช้เทคโนโลยีในการ ควบคุมการจ่ายไฟระบบไฟฟ้า (ระบบ SCADA)	3.47	.81	ปานกลาง
4. การใช้เทคโนโลยีในการอ่านหน่วยใช้ไฟฟ้าด้วยอินเตอร์เน็ต (มิเตอร์ AMR)	3.31	.94	ปานกลาง
5. การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟในระบบจำหน่าย เพื่อลด ปัญหาการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	3.19	.97	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.42</b>	<b>.84</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง( $\bar{X}$ = 3.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากคือ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ( $\bar{X}$  = 3.65) รองลงมาคือ ความถูกต้อง ครบถ้วน ความน่าเชื่อถือและความทันสมัย ของ ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X}$  = 3.64) และอยู่ในระดับปานกลาง การใช้เทคโนโลยีในการ ควบคุมการจ่ายไฟ ระบบไฟฟ้า(ระบบSCADA) ( $\bar{X}$ =3.47)การใช้เทคโนโลยีในการอ่านหน่วยใช้ไฟฟ้าด้วยอินเตอร์เน็ต (มิเตอร์ AMR) ( $\bar{X}$  = 3.31)การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟในระบบจำหน่ายเพื่อลดปัญหา การเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง( $\bar{X}$ =3.19)

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอ ปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามสถานที่ตั้งขององค์กร

ประสิทธิภาพของการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	5	3.718	.744	1.756	.123
	ภายในกลุ่ม	244	103.338	.424		
	รวม	249	107.056			
การให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5	3.473	.695	1.058	.385
	ภายในกลุ่ม	244	160.243	.657		
	รวม	249	163.716			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	5	3.353	.671	1.686	.139
	ภายในกลุ่ม	244	97.047	.398		
	รวม	249	100.400			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	5	.176	.035	.076	.996
	ภายในกลุ่ม	244	112.820	.462		
	รวม	249	112.996			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	5	3.496	.699	.963	.441
	ภายในกลุ่ม	244	177.228	.726		
	รวม	249	180.724			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	2.422	.484	1.554	.174
	ภายในกลุ่ม	244	76.042	.312		
	รวม	249	78.464			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีสถานที่ตั้งขององค์กรต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ  
ปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประสิทธิภาพของการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	5	7.223	1.445	3.531*	.004
	ภายในกลุ่ม	244	99.833	.409		
	รวม	249	107.056			
การให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5	.491	.098	.147	.981
	ภายในกลุ่ม	244	163.225	.669		
	รวม	249	163.716			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.274	.255	.627	.679
	ภายในกลุ่ม	244	99.126	.406		
	รวม	249	100.400			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	5	1.831	.366	.804	.548
	ภายในกลุ่ม	244	111.165	.456		
	รวม	249	112.996			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	5	4.827	.965	1.339	.248
	ภายในกลุ่ม	244	175.897	.721		
	รวม	249	180.724			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	2.615	.523	1.682	.139
	ภายในกลุ่ม	244	75.849	.311		
	รวม	249	78.464			

\*Sig < 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	ค่าเฉลี่ย	ประเภทธุรกิจ					
		ชิ้นส่วน รถยนต์	ประกอบ รถยนต์	พลาสติก	ยาง รถยนต์	เครื่องใช้ ไฟฟ้า	อื่นๆ เช่น สินค้าอุปโภค บริโภค
ชิ้นส่วน รถยนต์	3.61	-	-	-	-	*	-
ประกอบ รถยนต์	3.00		-	-	-	-	*
พลาสติก	3.63			-	-	*	-
ยางรถยนต์	3.67				-	*	-
เครื่องใช้ไฟฟ้า	3.13					-	*
อื่นๆ เช่น สินค้าอุปโภค บริโภค	3.71						-

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีประเภทธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้า มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกับประเภทธุรกิจธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ พลาสติก และยางรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีประเภทธุรกิจอื่นๆ เช่น สินค้าอุปโภคบริโภค มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกับประเภทธุรกิจประกอบรถยนต์และเครื่องใช้ไฟฟ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามช่วงระยะเวลาในการทำงาน

ประสิทธิภาพของการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	3	3.398	1.133	2.688*	.047
	ภายในกลุ่ม	246	103.658	.421		
	รวม	249	107.056			
การให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	.856	.285	.431	.731
	ภายในกลุ่ม	246	162.860	.662		
	รวม	249	163.716			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	3	.244	.081	.200	.897
	ภายในกลุ่ม	246	100.156	.407		
	รวม	249	100.400			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	3	2.622	.874	1.948	.122
	ภายในกลุ่ม	246	110.374	.449		
	รวม	249	112.996			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	1.578	.526	.722	.539
	ภายในกลุ่ม	246	179.146	.728		
	รวม	249	180.724			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.811	.937	3.047*	.029
	ภายในกลุ่ม	246	75.653	.308		
	รวม	249	78.464			

\*Sig < 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีช่วงระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค  
จำแนกตามช่วงระยะเวลาในการทำงาน

ช่วงระยะเวลาใน การทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ช่วงระยะเวลาในการทำงาน			
		ต่ำกว่า 8 ชั่วโมง	8 - 12 ชั่วโมง	13 - 18 ชั่วโมง	19 - 24 ชั่วโมง
ต่ำกว่า 8 ชั่วโมง	3.59	-	-	-	-
8 - 12 ชั่วโมง	3.88		-	*	*
13 - 18 ชั่วโมง	3.55			-	-
19 - 24 ชั่วโมง	3.51				-

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ  
ปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีช่วงระยะเวลาในการทำงาน 8-12 ชั่วโมงมีระดับประสิทธิภาพการ  
ให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกับช่วงระยะเวลาในการทำงาน 13-18 ชั่วโมง  
และ 19-24 ชั่วโมงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด (ขนาดหม้อ  
แปลง)

ประสิทธิภาพของการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	4	5.207	1.302	3.132*	.015
	ภายในกลุ่ม	245	101.849	.416		
	รวม	249	107.056			
การให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4	2.341	.585	.889	.471
	ภายในกลุ่ม	245	161.375	.659		
	รวม	249	163.716			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.099	.775	1.951	.103
	ภายในกลุ่ม	245	97.301	.397		
	รวม	249	100.400			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	4	1.123	.281	.615	.652
	ภายในกลุ่ม	245	111.873	.457		
	รวม	249	112.996			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4	6.562	1.640	2.308	.059
	ภายในกลุ่ม	245	174.162	.711		
	รวม	249	180.724			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	3.921	.980	3.222*	.013
	ภายในกลุ่ม	245	74.543	.304		
	รวม	249	78.464			

\*Sig < 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด (ขนาดหม้อแปลง) แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค  
จำแนกตามความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด ( ขนาดหม้อแปลง )

ความต้องการ กำลังไฟฟ้าสูงสุด ( ขนาดหม้อแปลง )	ค่าเฉลี่ย	ความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด ( ขนาดหม้อแปลง )				
		ขนาด หม้อ แปลง ต่ำ กว่า 500 KVA.	ขนาดหม้อ แปลง 501 KVA.- 1,000 KVA.	ขนาดหม้อ แปลง 1,001 KVA.- 5,000 KVA.	ขนาดหม้อ แปลง 5,001 KVA- 10,000 KVA	ขนาดหม้อ แปลง 10,001 KVA ขึ้น ไป
ขนาดหม้อแปลง ต่ำกว่า 500 KVA.	3.46	-	-	*	*	-
ขนาดหม้อแปลง 501 KVA.-1000 KVA.	3.68		-	-	-	-
ขนาดหม้อแปลง 1,001 KVA.- 5,000 KVA.	3.70			-	-	-
ขนาดหม้อแปลง 5,001 KVA- 10,000 KVA	3.86				-	-
ขนาดหม้อแปลง 10,001 KVA ขึ้น ไป	3.83					-

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด ( ขนาดหม้อแปลง ) ต่ำกว่า 500 KVA.

มีระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกับขนาดหม้อแปลง 1,001 KVA.- 5,000 KVA. และ 5,001 KVA-10,000 KVA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพของการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	4	2.151	.538	1.256	.288
	ภายในกลุ่ม	245	104.905	.428		
	รวม	249	107.056			
การให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4	4.884	1.221	1.884	.114
	ภายในกลุ่ม	245	158.832	.648		
	รวม	249	163.716			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.739	.685	1.718	.147
	ภายในกลุ่ม	245	97.661	.399		
	รวม	249	100.400			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	4	4.153	1.038	2.337	.056
	ภายในกลุ่ม	245	108.843	.444		
	รวม	249	112.996			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4	2.101	.525	.720	.579
	ภายในกลุ่ม	245	178.623	.729		
	รวม	249	180.724			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.006	.251	.795	.529
	ภายในกลุ่ม	245	77.458	.316		
	รวม	249	78.464			

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามระยะทางการให้บริการ

ประสิทธิภาพของการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	4	2.255	.564	1.318	.264
	ภายในกลุ่ม	245	104.801	.428		
	รวม	249	107.056			
การให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4	1.660	.415	.627	.643
	ภายในกลุ่ม	245	162.056	.661		
	รวม	249	163.716			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	4	7.438	1.859	4.900*	.001
	ภายในกลุ่ม	245	92.962	.379		
	รวม	249	100.400			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	4	1.281	.320	.702	.591
	ภายในกลุ่ม	245	111.715	.456		
	รวม	249	112.996			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4	11.653	2.913	4.222*	.003
	ภายในกลุ่ม	245	169.071	.690		
	รวม	249	180.724			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.021	.505	1.620	.170
	ภายในกลุ่ม	245	76.443	.312		
	รวม	249	78.464			

\*Sig < 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีระยะทางการให้บริการ แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีระดับประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD ดังตารางที่ 4.28 และ 4.29

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ  
จำแนกตามระยะทางการให้บริการ

ระยะทางการ ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระยะทางการให้บริการ				
		ต่ำกว่า 15 กิโลเมตร	15 กิโลเมตร- 20 กิโลเมตร	21 กิโลเมตร- 25 กิโลเมตร	26 กิโลเมตร - 30 กิโลเมตร	มากกว่า 30 กิโลเมตรขึ้นไป
ต่ำกว่า 15 กิโลเมตร	4.07	-	*	-	-	*
15 กิโลเมตร - 20 กิโลเมตร	3.86		-	-	-	*
21 กิโลเมตร - 25 กิโลเมตร	3.94			-	-	*
26 กิโลเมตร - 30 กิโลเมตร	3.93				-	*
มากกว่า 30 กิโลเมตร ขึ้น ไป	3.13				-	-

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีระยะทางการให้บริการ 15 กิโลเมตร-20 กิโลเมตร มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกับระยะทางการให้บริการ ต่ำกว่า 15 กิโลเมตร ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีระยะทางการให้บริการ มากกว่า 30 กิโลเมตร ขึ้นไป มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกับระยะทางการให้บริการ ต่ำกว่า 15 กิโลเมตร 15 กิโลเมตร - 20 กิโลเมตร 21 กิโลเมตร - 25 กิโลเมตร และ 26 กิโลเมตร - 30 กิโลเมตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า  
จำแนกตามระยะทางการให้บริการ

ระยะทางการ ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระยะทางการให้บริการ				
		ต่ำกว่า 15 กิโลเมตร	15 กิโลเมตร- 20 กิโลเมตร	21 กิโลเมตร- 25 กิโลเมตร	26 กิโลเมตร -30 กิโลเมตร	มากกว่า 30 กิโลเมตรขึ้นไป
ต่ำกว่า 15 กิโลเมตร	4.07	-	*	-	-	-
15 กิโลเมตร - 20 กิโลเมตร	3.86		-	*	-	-
21 กิโลเมตร - 25 กิโลเมตร	3.94			-	-	-
26 กิโลเมตร - 30 กิโลเมตร	3.93				-	-
มากกว่า 30 กิโลเมตร ขึ้น ไป	3.13				-	-

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ  
ปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีระยะทางการให้บริการ ต่ำกว่า 15 กิโลเมตร มีระดับประสิทธิภาพการ  
ให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกับระยะทางการให้บริการ 15 กิโลเมตร - 20  
กิโลเมตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีระยะทางการให้บริการ 15 กิโลเมตร-20 กิโลเมตรมี  
ระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกับระยะทางการ  
ให้บริการ 21 กิโลเมตร-25 กิโลเมตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ตอนที่ 5 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ปลวกแดง จังหวัดระยอง

การวิเคราะห์ปัจจัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ  
ปลวกแดง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression  
Analysis) โดยใช้วิธี Stepwise ผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วน  
ภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

ตัวพยากรณ์	B	S <sub>b</sub>	Beta	t	Sig.
1. ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับ จำนวนครั้งต่อรายต่อปี (SAIFI)	.148	.061	.164	2.411	0.017
2. การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจาก ระบบจำหน่ายขัดข้อง	.150	.047	.217	3.188	0.002

R<sup>2</sup> ที่ปรับแล้ว= 0.82

ค่าคงที่=0.99

ตารางที่ 4.30 พบว่า ตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ประกอบด้วย ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนครั้งต่อราย  
ต่อปี (SAIFI) และการจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการ  
ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่  
ระดับ 0.05 และใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการ โดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ ร้อย  
ละ 82 นั่นคือตัวพยากรณ์ทั้ง 2 ตัวซึ่งร่วมกันอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพการให้บริการของ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ได้ร้อยละ 82 และถ้าทราบค่าของตัวแปรทั้ง 2  
ตัว สามารถคาดคะเน ค่าของประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง  
จังหวัดระยอง ได้จากสมการถดถอยดังนี้

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ คือ  $Y = 0.99 + 0.148$  (คะแนนค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนครั้งต่อรายต่อปี) (SAIFI) + 0.150 คะแนน (การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง)

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน คือ

$Z = 0.217$  (คะแนนการจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง) + 0.164 (คะแนนค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนครั้งต่อรายต่อปี (SAIFI))

ดังนั้น ปัจจัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้องและค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนครั้งต่อรายต่อปี (SAIFI)