

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง 2) เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป และ 3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 250 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบ F-test และวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) สรุปผลดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ออกเป็น 5 ส่วน รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม

ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ตั้งอยู่นอกนิคมอุตสาหกรรม ร้อยละ 38.0 ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ร้อยละ 35.2 ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง ร้อยละ 20.0 ในนิคมอุตสาหกรรมเหมราช อีสเทิร์น ร้อยละ 4.0 ในนิคมอุตสาหกรรมสยามอีสเทิร์น

อินดัสตรีลพาร์ค ร้อยละ 2.0 และในนิคมอุตสาหกรรมจีเคแลนด์ ร้อยละ 0.8 มีประเภทธุรกิจคือ 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 มีช่วงระยะเวลาในการทำงานคือ 19 - 24 ชั่วโมง ร้อยละ 46.8 13 - 18 ชั่วโมง ร้อยละ 33.6 8 - 12 ชั่วโมง ร้อยละ 12.8 และต่ำกว่า 8 ชั่วโมง ร้อยละ 6.8 ความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด (ขนาดหม้อแปลง) 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 มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 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 และระยะทางการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ คือ 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 กิโลเมตรขึ้นไป ร้อยละ 3.2

ตอนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปลวกแดง

ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (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 ค่าดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIDI) 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 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง 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 การร้องเรียนแรงดันไฟฟ้า คือ แก้ไขภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง ร้อยละ 96.4 และแก้ไขเกินกว่า 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง ร้อยละ 3.6 การแจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้า คือ 3 วันทำการ ร้อยละ 74.0 แจ้งดับล่วงหน้า 2 วันทำการ ร้อยละ 20.0 มากกว่า 3 วันทำการ ร้อยละ 4.0 และน้อยกว่า 2 วันทำการ ร้อยละ 2.0 และการแก้ไขปัญหาไฟฟาดับคือ ภายใน 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ร้อยละ 97.6 และนานกว่า 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ร้อยละ 2.4

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภาคอุตสาหกรรม

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเห็นว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือ บริการด้วยความเป็นธรรม เท่าเทียมกันต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด รองลงมาคือ บริการภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือมีการชดเชยค่าเสียหายจากกระแสไฟฟ้าขัดข้องด้วยความเป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาในภาพรวม ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเห็นว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือ การดับไฟฟ้าและจ่ายไฟฟ้าคืนเพื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จตรงตามกำหนดเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตามกำหนดเวลา และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเห็นว่าประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความเพียงพอ/คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ คำแนะนำและการให้บริการ ของพนักงาน เพียงพอที่จะให้ท่านนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านได้เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเห็นว่าประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน รองลงมาคือ การบริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ จนงานแล้วเสร็จ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเห็นว่าประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการ

อย่างก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ รองลงมาคือ ความถูกต้อง ครบถ้วน ความน่าเชื่อถือและความทันสมัย ของข้อมูลข่าวสาร และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟในระบบจำหน่าย เพื่อลดปัญหาการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อยู่ในระดับปานกลาง

สรุป ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเห็นว่าประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

1. สถานที่ตั้งขององค์กร

ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีสถานที่ตั้งขององค์กรต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2. ประเภทธุรกิจ

ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

โดยผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีประเภทธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้า มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกับประเภทธุรกิจธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ พลาสติก และยางรถยนต์ และผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีประเภทธุรกิจอื่นๆ เช่น สินค้าอุปโภคบริโภค มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกับประเภทธุรกิจประกอบรถยนต์และเครื่องใช้ไฟฟ้า

3. ช่วงระยะเวลาในการทำงาน

ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีช่วงระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีช่วงระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกัน

โดยผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีช่วงระยะเวลาในการทำงาน 8-12 ชั่วโมงมีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกับช่วงระยะเวลาในการทำงาน 13-18 ชั่วโมงและ 19-24 ชั่วโมง

4.ความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด (ขนาดหม้อแปลง)

ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด (ขนาดหม้อแปลง) แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด (ขนาดหม้อแปลง) แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกัน

โดยผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด(ขนาดหม้อแปลง ต่ำกว่า500 KVA. มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกับขนาดหม้อแปลง1,001 KVA.-5,000 KVA. และ 5,001 KVA-10,000 KVA

5.ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

6.ระยะทางการให้บริการ

ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีระยะทางการให้บริการ แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีระยะทางการให้บริการ แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกัน

โดยผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีระยะทางการให้บริการ 15 กิโลเมตร-20 กิโลเมตร มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกับระยะทางการให้บริการ ต่ำกว่า 15 กิโลเมตร และ

ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีระยะทางการให้บริการ มากกว่า 30 กิโลเมตร ขึ้นไป มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกับระยะทางการให้บริการ ต่ำกว่า 15 กิโลเมตร 15 กิโลเมตร - 20 กิโลเมตร 21 กิโลเมตร - 25 กิโลเมตร และ 26 กิโลเมตร - 30 กิโลเมตร

ตอนที่ 5 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

จากการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIFI) และตัวแปรการจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการโดยมีประสิทธิภาพการให้บริการของการพยากรณ์ 82.0 % นั่นคือตัวพยากรณ์ทั้ง 2 ตัว ซึ่งร่วมกันอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ได้ร้อยละ 82.0 และถ้าทราบค่าตัวแปรทั้ง 2 ตัว สามารถคาดคะเนค่าของประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

สรุป ปัจจัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ คือ

$$Y = 0.99 + 0.150 (\text{คะแนนการจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง}) + 0.148 (\text{คะแนนค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนครั้งต่อรายต่อปี (SAIFI)})$$

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z = 0.217 (\text{คะแนนการจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง}) + 0.164 (\text{คะแนนค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนครั้งต่อรายต่อปี (SAIFI)})$$

ดังนั้น ปัจจัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้องและค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIFI)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองตามความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเห็นว่าประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงไกร นันทวัน, ม.ล. (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของกองบริการการจำหน่ายการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย ในระดับปานกลาง สามารถตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย โดยนำมาอภิปรายผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1.ระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเห็นว่ามีประสิทธิภาพการให้บริการ ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ในเรื่องการบริการด้วยความเป็นธรรม เท่าเทียมกันต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด อยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่อง การบริการภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน อยู่ในระดับมาก และในเรื่องการชดเชยค่าเสียหายจากกระแส ไฟฟ้าขัดข้องด้วยความ เป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราพร วันชนะ (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่ลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ในเรื่องการดับไฟฟ้าและจ่ายไฟฟ้าคืนเพื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จตรงตามกำหนดเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก และในเรื่องการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการ อยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงไกร นันทวัน, ม.ล. (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย

1.3ด้านบริการอย่างเพียงพอ พบว่า ในเรื่อง ความเพียงพอ/คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และในเรื่องคำแนะนำและการให้บริการ ของพนักงาน

เพียงพอที่จะให้ท่านนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านได้เอกสาร แผ่นพับ และป้าย แนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงไกร นันทวัน, ม.ล. (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่อง การบริการอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ จนงานแล้วเสร็จ อยู่ในระดับมาก และในเรื่องความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนูญ ใจซื่อ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ในเรื่องคุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ อยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่อง ความถูกต้อง ครบถ้วน ความน่าเชื่อถือและความทันสมัย ของข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก และในเรื่องการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ การจ่ายไฟในระบบจำหน่าย เพื่อลดปัญหาการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนูญ ใจซื่อ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม

2.การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า

สถานที่ตั้งขององค์กร และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม มีระดับประสิทธิภาพของการให้บริการไม่แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้าน เหตุผลอาจเป็นเพราะผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในนิคมที่ใกล้กัน หรืออาจอยู่ในนิคมเดียวกัน ทำให้เมื่อเกิดปัญหาขัดข้องจากการให้บริการส่วนใหญ่จึงเกิดขึ้นพร้อมๆกัน และพบปัญหาค่อนข้างเหมือนกัน ไม่ว่าจะมีความไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนสูงหรือต่ำ ก็ย่อมเกิดความเสียหายเช่นเดียวกัน การให้บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้านั้นจะเป็นการให้บริการทุกระดับพร้อมกัน ดังนั้นปัจจัยทางด้านสถานที่ตั้งขององค์กร และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่แตกต่างกันจึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนูญ ใจซื่อ (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ส่วนในเรื่องประเภทธุรกิจ ช่วงระยะเวลาในการทำงาน ความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด (ขนาดหม้อแปลง) และระยะทางการให้บริการที่แตกต่างกันของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม มีระดับประสิทธิภาพของการให้บริการแตกต่างกัน โดยผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีประเภทธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้า มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกับประเภทธุรกิจธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ พลาสติก และยางรถยนต์ และผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีประเภทธุรกิจอื่นๆ เช่น สีน้าอุปโภคบริโภค มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกับประเภทธุรกิจประกอบรถยนต์และเครื่องใช้ไฟฟ้า เหตุผลอาจเป็นเพราะในนิคมอุตสาหกรรมในเขตอำเภอปลวกแดง ส่วนใหญ่เป็นประเภทธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์ ซึ่งมีจำนวนค่อนข้างมากกว่าธุรกิจประเภทอื่นๆ มีช่วงระยะเวลาในการทำงาน ความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด (ขนาดหม้อแปลง) ที่ค่อนข้างคล้ายคลึงกัน ดังนั้น รูปแบบการเกิดปัญหากระแสไฟฟ้าต่างๆจึงส่งผลกระทบต่อใกล้เคียงกัน การแก้ไขปัญหาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองจึงมีรูปแบบการแก้ไขที่ค่อนข้างเหมือนกัน และสามารถทำได้ในการไปแก้ไขภายในรอบเดียวกันได้ ส่วนระยะทางการให้บริการ พบว่า มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกัน เหตุผลอาจเป็นเพราะระยะทางในการให้บริการเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการให้บริการเช่นเดียวกัน ซึ่งบางครั้งหากโรงงานตั้งอยู่ไกลออกไป อาจทำให้การให้บริการไม่ทันท่วงทีและไม่เพียงพอได้ ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ความถูกต้อง ครบถ้วน ความน่าเชื่อถือและความทันสมัย ของข้อมูลข่าวสาร หรือการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟในระบบจำหน่าย เพื่อลดปัญหาการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้องและค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIFI) เหตุผลอาจเป็นเพราะในการจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้องให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบโดยตรง เนื่องจากที่ผ่านมามีความล่าช้าใช้เวลานาน และไม่ทราบสาเหตุการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจ

อุตสาหกรรมแต่ละรายไม่สามารถดำเนินการในขบวนการผลิตได้ เกิดความเสียหายเป็นจำนวนมาก การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้องจึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการเป็นอย่างมาก ดังนั้นเวลาที่จ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้องให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมต้องมีความรวดเร็วและเกิดผลกระทบต่อขบวนการผลิตให้น้อยที่สุด มีช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีประสิทธิภาพ สะดวก มีพนักงานที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบชี้แจงสาเหตุที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องและระยะเวลาการจ่ายไฟฟ้าคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมได้รับทราบได้อย่างชัดเจนเพื่อที่ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม จะได้วางแผนงานในขบวนการผลิตได้ แต่จากผลการวิจัยพบว่า การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้องส่วนใหญ่ประมาณ 16-20 นาทีนับจากเวลาที่ได้รับแจ้งซึ่งถือว่าค่อนข้างนานจึงอาจทำให้ส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการค่อนข้างมากได้ แต่ถึงแม้ว่าจะมีการจ่ายไฟฟ้าคืนได้อย่างรวดเร็ว แต่เมื่อมีเหตุการณ์ กระแสไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้งก็ย่อมทำให้เกิดความเสียหายทั้งสิ้น ทุกกรณีอยู่ที่ว่าความเสียหายที่ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมได้รับจะมากหรือน้อย และปัญหาไฟฟ้าดับนับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง ทำให้ไม่สามารถประกอบกิจกรรมซึ่งใช้ไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่องในช่วงระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้าดับแล้วเท่านั้น ปัญหาไฟฟ้าดับยังส่งผลกระทบต่อส่วนรวมเพราะประเทศต้องสูญเสียทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในกระบวนการผลิตเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จึงสมควรที่จะให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ โดยกำหนดเป็นนโยบายเพิ่มระดับความน่าเชื่อถือของระบบไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมได้รับทราบและเกิดความมั่นใจ ในประสิทธิภาพงานด้านบริการที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ในการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดจากกระแสไฟฟ้าขัดข้องนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง มีอัตราการชดเชยซึ่งถือว่าน้อยมากสำหรับปริมาณความเสียหายที่เกิดขึ้น และ ไม่มีการรับรองหรือรับประกันว่าหากเกิดความเสียหายจากกระแสไฟฟ้าขัดข้องนั้น จะรับผิดชอบอย่างไร ในขณะที่บริษัทที่ให้บริการกระแสไฟฟ้าเอกชนที่ให้บริการในละแวกเดียวกัน มีการรับประกันความเสียหายและมีระบบการจัดการบริหารการบริการได้ดีกว่า การรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นในกรณีกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบให้เห็นถึงประสิทธิภาพที่ชัดเจน ทำให้จำนวนลูกค้าหันไปใช้บริการบริษัทเอกชนมากขึ้น เนื่องจากเห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดและเหตุผลสำคัญสำคัญอีกประการหนึ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง เป็นหน่วยงานของรัฐ ดังนั้นในการที่จะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ นั้น ไม่สามารถดำเนินการเองได้ต้องได้รับการอนุมัติจากส่วนที่เกี่ยวข้องเป็นลำดับชั้น ดังนั้นผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับของการไฟฟ้า



ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ควรดำเนินการในส่วนที่สามารถบริหารจัดการได้ด้วย ศักยภาพหน่วยงานของตนเอง เพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบผู้ประกอบการธุรกิจด้าน พลังงานไฟฟ้ารายอื่นในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้ศึกษาใคร่ขอ ข้อเสนอแนะให้แก่ผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ควรได้กับปรับปรุงใน เรื่องการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจที่มีอย่างรุนแรง โดยเฉพาะปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้

1.ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรปรับปรุงระบบจำหน่ายในพื้นที่รับผิดชอบ ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ให้มีเสถียรภาพความมั่นคง เพราะว่าเมื่อ ระบบจำหน่ายมีความมั่นคง ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ก็ไม่ต้องเสีย เงินชดเชยค่าเสียหายจากการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องซึ่งเป็นปัญหาปลายเหตุ

2.ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ควรปรับปรุงความชัดเจนในเรื่องการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการกับผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่อง การแจ้งข้อมูลการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องในแต่ละครั้งนั้น จะมีผลกระทบโดยตรงกับผู้ใช้ไฟฟ้า ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมในการดำเนินการทั้งทางตรงและทางอ้อม และควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการเพิ่มช่องทางด้านการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรบริหารจัดการอัตรากำลังของพนักงานที่ทำหน้าที่ ให้บริการให้มีความเหมาะสมมากที่สุดและควรมีการฝึกอบรมพนักงานที่ทำหน้าที่บริการให้มีความรู้ ด้านเทคนิคที่จำเป็นเพื่อที่จะให้คำแนะนำข้อมูลให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมที่มาติดต่อ ใช้ บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานด้านการเผยแพร่ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมได้รับทราบเพิ่มมากขึ้น

4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรให้ส่วนงานทุกส่วนงานสามารถเรียกดูข้อมูล On-Line ได้อย่างสะดวกและทั่วถึงในการรับทราบข้อมูล ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ได้รับความสะดวกในการติดต่องาน

5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่องเพื่อลดปัญหาการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องและควรรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการควบคุมประสิทธิภาพการจ่ายไฟให้มีความมั่นคงและปลอดภัย

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ความพึงพอใจในงาน หรือแวดลอมอื่นๆ เช่น บรรยากาศองค์กร การสื่อสารในองค์กร ฯลฯ ทั้งนี้เนื่องจากหากพนักงานมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน ก็จะทำให้การบริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเป็นไปอย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิผล ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.การวิจัยครั้งนี้ศึกษาข้อมูลทั่วไปและการให้บริการโดยสำรวจเพียงการใช้และความต้องการ ไม่ได้มีการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม ในการวิจัยครั้งต่อไป ต้องทำหลังจากได้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการให้ครอบคลุมภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมและพื้นที่ภายนอกนิคมอุตสาหกรรม และเปรียบเทียบตัวแปรด้วย จะเป็นงานวิจัยที่สมบูรณ์