

บรรณานุกรม

- กมลชนก วิชัยสืบ. (2542). ความต้องการต่อการบริการของผู้ใช้ไฟในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และสวนอุตสาหกรรมศรีสุพรรณ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. (2552). ประวัติความเป็นมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง.
- เกรียงไกร นันทวัน, ม.ล. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- กัลยา คำรงค์ศักดิ์. (2544). การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา : โรงพยาบาลวิภาวดี การศึกษากันคว้าด้วยตนเอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10 (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- คณะที่ปรึกษาคณะสถิติประยุกต์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2541). ทฤษฎีการพัฒนา. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- งานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2548). ประสิทธิภาพในองค์กร . มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จินตนา บุญงการ. (2537). การขายบริการ. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจ. กรุงเทพฯ.
- จิตตินันท์ เคชะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิราพร วันชนะ. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่ลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ชุบ กาญจนประกร. (2542) หลักรัฐประศาสนศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนา. กรุงเทพฯ.
- ชูษะ รุ่งปัจฉิม. (2539). แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนา. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชูชัย สมितिไกร. (2538). ผลของสถานการณ์ชี้แนะที่มีต่อการรับรู้ของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: เนรมิตการพิมพ์
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2538). **ประสิทธิภาพในระบบราชการ**. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์กร**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทิพย์วัลย์ เรืองศรี. (2543). **ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ กับ ประสิทธิภาพของ สถานีตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธร ภาค 2**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทำเนียบ แก่นดำ. (2547). **การศึกษาปัญหาและอุปสรรค ที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร จัดการของหน่วยงานประสานงานอาจารย์ ผู้สอน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต**
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2546). **การตลาด กลไกสู่โลกกว้าง**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธานีินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 4)**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธานีินทร์ สุวงวาร.(2548) **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมใน เขตกรุงเทพฯ ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปฐม มณีโรจน์. (2532). **เอกสารหมายเลข 13: โครงการการบริหารเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมระยะที่ 2 ปีที่ 1**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ: นานมีบุคส์พับลิเคชั่น.
- พรณทิพย์ พงศ์สถิตธรรม. (2547). **การศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรหน่วยการเงินและบัญชี บริษัทไมโครเพาเวอร์ (ไทย) จำกัด**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ ความรู้ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- พาชื่น แสงจันทร์เทศ. (2547). **ประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มบุญ ใจชื่อ. (2548). **ความพึงพอใจของลูกค้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- ยวนุช กุลาดี. (2548). ประสิทธิภาพและประสิทธิผล. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เรวดี องค์กร์ปรีชา. (2544) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานฝ่าย
ธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาวิทาลัยศิลปากร.
- วรัท พฤกษากุลนันท์ . (On-line). <http://www.edtechno.com>. (2548, เมษายน 20).
- วรัรัตน์ วันเพ็ญ. (2539). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแผนบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาค จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาวิทาลัยคริสเตียน.
- วรรณริการ มาลาณีชม (2543). การติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรด้วยวัฒนธรรมองค์กร
**ของบริษัทในเครือมัทสุชิตะ (บริษัทเนชั่นแนลไทย จำกัด). กรุงเทพฯ: ศูนย์ความรู้
 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.**
- วรรณลักษณ์ คุณยากุล. (2542). คุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดสระบุรี
ตามการรับรู้ของผู้บริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาวิทาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทาลัย.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2541). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมส แพบลิชชิง.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2537). คุณภาพงานบริการ กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์ประชาชนจำกัด.
- วันชัย คำเจริญ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานบริการ
**โทรศัพท์ทงามวงศ์วาน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหา
 บัณฑิตย สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันราชภัฏพระนคร.**
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สุกร เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, และองอาจ ปทะวานิช. (2539). การบริหาร
การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- _____. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- _____. (2546). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการกระทรวงศึกษาธิการ. (2542). การส่งเสริมประสิทธิภาพ
ในส่วนราชการ กระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- ศูนย์วิจัยธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทาลัยธรรมศาสตร์ และสถาบันวิจัยและ
**ให้คำปรึกษา แห่งมหาวิทาลัยธรรมศาสตร์. (2544). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ การศึกษา
 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อบริการของการไฟฟ้านครหลวง. กรุงเทพฯ: การไฟฟ้า
 นครหลวง.**

- สกล ครอบสระน้อย. (2548). **แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร หน่วยงานควบคุมคุณภาพ : กรณีศึกษา บริษัท ประเสริฐสินพีรชี่ชั้น จำกัด. กรุงเทพฯ: ศูนย์ความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.**
- สถาบันวิจัยพลังงานจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2551). **รายงานการดำเนินการฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาแนวทางการปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพบริการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยและการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย.เสนอต่อ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน.กระทรวงพลังงาน.(สนพ.). กรุงเทพฯ.**
- สหชัย ศิลาทอง. (2543). **แนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการจัดส่งสินค้า. วิทยานิพนธ์วศม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.**
- สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์, วุฒิเทพ อินทปัญญา, และสมพร ศิลปสุวรรณ. (2532). **รายงานการวิจัยเรื่องการกระจายและการไหลออกของรายได้จากการท่องเที่ยวในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจนำเที่ยว. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- สุนันทา ฤกษ์พลสวัสดิ์. (2546). **การศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานแบบทีมข้ามสายงานในองค์กร. กรุงเทพฯ: ศูนย์ความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.**
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.**
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2548). **การวัดประสิทธิภาพในระบบการศึกษาไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.**
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2541). **หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- อุทัย หิรัญโต. (2545). **การปฏิรูปการศึกษาไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา. (2545). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.**
- Chase, R.B. & Bowen, D.E. (1991). **Service quality and the service delivery system.** In Brown, S.W. "Service Quality". Washington D.C.: Lexington Books.
- Council of European Energy Regulators. (2003). **Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply.** New York: Council of European Energy Regulators.
- Cronbach, L.J. (1971). **Essentials of psychological testing** (4th ed.). New York: Harpers & Row.
- Elmore, P. & Plawmam, E. G. (1953). **Business Organization and Management.** Homewood Illinois: Richard D. Irwin.

- Herbert, A. S. (1960). **Fundamentals of Managerial Economics**. 4th ed. Forth Worth: The Dryden.
- Kotler, P. (2003). **Marketing Management**. New York: Harpers & Row.
- Millett, J. D. (1954). **Management in the public service: The quest for effective performance**. New York: McGraw-Hill.
- On-line. <http://www.eppo.go.th/power/pw-QS-standardservice.html>. (2550 , สิงหาคม).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. , & Berry, L. L.. (1988). “**SERVQUAL: A multiple item Scale for measuring consumer perceptions of service quality**”. *Journal of Retailing*, 64:12-40.
- _____. (1990). **The behavioral consequences of service quality**. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.
- _____. (1994). Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention. *Journal of Health Care Marketing*, 9, 5-17
- Regan, P. (1963). **An Investigation Into Four Characteristics of Services**. *Journal of Marketing*, 12, 510-538.
- Ryan, T. A. & Smith, P. C. (1975). **Principle of Industrial Psychology**. New York : The Mcnanla Press.
- Tenner, A.R. & De Toro, I.J. (1992). **Total quality management**. Massachusetts, M.A.: Addison-Wesley.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นเครื่องมือวิจัยของการทำวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ
ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง เพื่อ
สอบถามกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ในเขตพื้นที่ให้บริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ข้อมูลที่ได้ จะนำมาวิเคราะห์ผล และนำผลที่ได้จากการ
วิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวก
แดง จังหวัดระยอง ให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จะนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษาวิจัยเท่านั้น

3. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ แบบสอบถาม มี 6 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัด
ระยอง แบบสอบถาม มี 6 ข้อ

ตอนที่ 3 สอบถามระดับประสิทธิภาพเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 5 ข้อ กำหนดระดับประสิทธิภาพมี 5 ระดับ คือ

ระดับ 5 หมายถึง ประสิทธิภาพมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ประสิทธิภาพมาก

ระดับ 3 หมายถึง ประสิทธิภาพปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ประสิทธิภาพน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามนี้กรุณาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับ
สภาพความเป็นจริงว่ามีระดับประสิทธิภาพอย่างไรและขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งในความกรุณา
มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. สถานที่ตั้งขององค์กร

- ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด
 ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง
 ในนิคมอุตสาหกรรมเหมราช อีสเทิร์น
 ในนิคมอุตสาหกรรมสยามอีสเทิร์น อินดัสเตรียลพาร์ค
 ในนิคมอุตสาหกรรมจีเคแลนด์
 นอกนิคมอุตสาหกรรม

2. ประเภทธุรกิจ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ชิ้นส่วนรถยนต์ | <input type="checkbox"/> ประกอบรถยนต์ |
| <input type="checkbox"/> พลาสติก | <input type="checkbox"/> ยางรถยนต์ |
| <input type="checkbox"/> เครื่องใช้ไฟฟ้า | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |

3. ช่วงระยะเวลาในการทำงาน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 8 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 8 – 12 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 13 – 18 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 19 – 24 ชั่วโมง |

4. ความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด (ขนาดหม้อแปลง)

- ขนาดหม้อแปลง ต่ำกว่า 500 KVA.
 ขนาดหม้อแปลง 501 KVA.-1000 KVA.
 ขนาดหม้อแปลง 1,001 KVA.-5,000 KVA.
 ขนาดหม้อแปลง 5,001 KVA-10,000 KVA
 ขนาดหม้อแปลง 10,001 KVA ขึ้นไป

5. ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 500,000 บาท 500,001 – 1,000,000 บาท
- 1,000,001 – 5,000,000 บาท 5,000,001 – 10,000,000 บาท
- สูงกว่า 10,000,001 บาท

6. ระยะทางการให้บริการ

- ต่ำกว่า 15 กิโลเมตร 15 กิโลเมตร – 20 กิโลเมตร
- 21 กิโลเมตร – 25 กิโลเมตร 26 กิโลเมตร – 30 กิโลเมตร
- มากกว่า 30 กิโลเมตร ขึ้นไป

ตอนที่ 2 การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนครั้งต่อรายต่อปี (SAIFI)

- ต่ำกว่า 2 ครั้งต่อปี 2-4 ครั้งต่อปี
- 5-6 ครั้งต่อปี มากกว่า 6 ครั้งต่อปี

2. ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนเวลาต่อรายต่อปี (SAIDI)

- ต่ำกว่า 100 นาทีต่อปี
- 100-200 นาทีต่อปี
- 201-300 นาทีต่อปี
- 301-400 นาทีต่อปี
- สูงกว่า 400 นาทีต่อปี

3. การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

- ต่ำกว่า 5 นาที นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง 5-10 นาที นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง
- 11-15 นาที นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง 16-20 นาที นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง
- มากกว่า 20 นาที นับจากเวลาที่รับแจ้ง

4. การร้องเรียนแรงดันไฟฟ้า

- แก้ไขภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง
- แก้ไขเกินกว่า 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง

5. การแจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้า

น้อยกว่า 2 วันทำการ 2 วันทำการ 3 วันทำการ มากกว่า 3 วันทำการ

6. การแก้ไขปัญหาไฟฟาดับ

ภายใน 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง นานกว่า 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง

จังหวัดระยอง ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ระดับประสิทธิภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) การให้บริการอย่างเสมอภาค					
1.1 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง ตามบัตรคิว					
1.2 การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ					
1.3 บริการด้วยความเป็นธรรม เท่าเทียมกันต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด					
1.4 บริการภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน					
1.5 มีการชดเชยค่าเสียหายจากกระแส ไฟฟ้าขัดข้องด้วยความเป็นธรรม					
2) การให้บริการอย่างทันเวลา					
2.1 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน					
2.2 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการ ได้รวดเร็ว					
2.3 การดับไฟฟ้าและจ่ายไฟฟ้าคืนเพื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จตรงตามกำหนดเวลาที่กำหนด					
2.4 การได้รับแจ้งข้อมูลสาเหตุ การเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากการไฟฟ้าฯ มีความรวดเร็ว					
2.5 การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตามกำหนดเวลา					

ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3) การให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.1 มีพนักงานเพียงพอและมีความพร้อมในการให้บริการและประสานงาน(เจ้าหน้าที่สุภาพ มีมารยาทดี ตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ ฯลฯ)					
3.2 ความเพียงพอ/คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.4 กระแสไฟฟ้าที่ การไฟฟ้าฯ จำหน่ายให้ ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการใช้ไฟฟ้า					
3.5 คำแนะนำและการให้บริการ ของพนักงาน เพียงพอที่จะให้ท่านนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านได้ เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ					
4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
4.2 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
4.4 ความสะดวกในการติดต่อขอรับคำปรึกษา และแจ้งปัญหา					
4.5 การบริการอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ จนงานแล้วเสร็จ					

ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ระดับประสิทธิภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า					
5.1 คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
5.2 ความถูกต้อง ครบถ้วน ความน่าเชื่อถือและความทันสมัย ของข้อมูลข่าวสาร					
5.3 การใช้เทคโนโลยีในการ ควบคุมสั่งการจ่ายไฟแบบอัตโนมัติ (ระบบ SCADA)					
5.4 การใช้เทคโนโลยีในการอ่านหน่วยมิเตอร์แบบอัตโนมัติผ่านทางอินเทอร์เน็ต (มิเตอร์ AMR)					
5.5 การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟในระบบจำหน่าย เพื่อลดปัญหาการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



ที่ ศธ ๐๕๖๕.๑๐.๐๒/๒๐๖๓

โครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน
กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐

๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คร.วรฉัตร ประสิทธิ์ผล

ด้วยนายอุเทน อ่อนสุทธิ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง”

โดยมี ๑. คร.ชัชสรัญ รอดอิม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

๒. คร.วันชัย ปานจันทร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ โครงการบัณฑิตศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดังกล่าว โครงการบัณฑิตศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ชินวงศ์ ศรีงาม)

รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ฝ่ายวิชาการและวิทยานิพนธ์

โทร. (๐๒) ๕๒๑-๐๒๘๒ , (๐๒) ๕๔๔-๘๐๐๐ ต่อ ๑๔๓๒

โทรสาร (๐๒) ๕๒๑-๖๕๕๒



ที่ ศธ ๐๕๖๕.๑๐.๐๒/๒๐๖๖

โครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน
กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐

๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ ชะเนติยัง

ด้วยนายอุเทน อ่อนสุทธิ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง”

โดยมี ๑. ดร.ชัชสรัญ รอดยิ้ม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

๒. ดร.วันชัย ปานจันทร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ โครงการบัณฑิตศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดังกล่าว โครงการบัณฑิตศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ชินวงศ์ ศรีงาม)

รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ฝ่ายวิชาการและวิทยานิพนธ์

โทร. (๐๒) ๕๒๑-๐๒๘๒ , (๐๒) ๕๔๔-๘๐๐๐ ต่อ ๑๔๓๒

โทรสาร (๐๒) ๕๒๑-๖๕๕๒



ที่ ศธ ๐๕๖๕.๑๐.๐๒/๒๐๖๕

โครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน
กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐

๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอลความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายทวี ธีระจิตต์

ด้วยนายอุเทน อ่อนสุทธิ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง”

โดยมี ๑. คร. ชัชสรัญ รอดยิ้ม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

๒. คร. วันชัย ปานจันทร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ โครงการบัณฑิตศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดังกล่าว โครงการบัณฑิตศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร. ชินวงศ์ ศรีงาม)

รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ โครงการบัณฑิตศึกษา

ฝ่ายวิชาการและวิทยานิพนธ์

โทร. (๐๒) ๕๒๑-๐๒๘๒ , (๐๒) ๕๔๔-๘๐๐๐ ต่อ ๑๔๓๒

โทรสาร (๐๒) ๕๒๑-๗๕๕๒

ภาคผนวก ก

ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

Frequencies Frequency Table

สถานที่ตั้งขององค์กร

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด	88	35.2	35.2	35.2
	ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้จังหวัดระยอง	50	20.0	20.0	55.2
	ในนิคมอุตสาหกรรมเหมราชอีสเทิร์น	10	4.0	4.0	59.2
	ในนิคมอุตสาหกรรมสยามอีสเทิร์น อินดัสเตรียลพาร์ค	5	2.0	2.0	61.2
	ในนิคมอุตสาหกรรมจีเคแลนด์	2	.8	.8	62.0
	นอกนิคมอุตสาหกรรม	95	38.0	38.0	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

ประเภทธุรกิจ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชิ้นส่วนรถยนต์	101	40.4	40.4	40.4
	ประกอบรถยนต์	4	1.6	1.6	42.0
	พลาสติก	72	28.8	28.8	70.8
	ยางรถยนต์	15	6.0	6.0	76.8
	เครื่องใช้ไฟฟ้า	24	9.6	9.6	86.4
	6.00	34	13.6	13.6	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

ช่วงระยะเวลาในการทำงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 8 ชั่วโมง	17	6.8	6.8	6.8
	8 - 12 ชั่วโมง	32	12.8	12.8	19.6
	13 - 18 ชั่วโมง	84	33.6	33.6	53.2
	19 - 24 ชั่วโมง	117	46.8	46.8	100.0
	Total	250	100.0	100.0	



ความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด (ขนาดหม้อแปลง)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ขนาดหม้อแปลง ต่ำกว่า 500 KVA.	142	56.8	56.8	56.8
ขนาดหม้อแปลง 501 KVA.-1000 KVA.	37	14.8	14.8	71.6
ขนาดหม้อแปลง 1,001 KVA.-5,000 KVA.	43	17.2	17.2	88.8
ขนาดหม้อแปลง 5,001 KVA.-10,000 KVA	22	8.8	8.8	97.6
ขนาดหม้อแปลง 10,001 KVA ขึ้นไป	6	2.4	2.4	100.0
Total	250	100.0	100.0	

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 500,000 บาท	101	40.4	40.4	40.4
500,001 - 1,000,000 บาท	71	28.4	28.4	68.8
1,000,001 - 5,000,000 บาท	56	22.4	22.4	91.2
5,000,001 - 10,000,000 บาท	19	7.6	7.6	98.8
สูงกว่า 10,000,001 บาท	3	1.2	1.2	100.0
Total	250	100.0	100.0	

**Frequencies
Frequency Table**

ระยะทางการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 15 กิโลเมตร	82	32.8	32.8	32.8
15 กิโลเมตร - 20 กิโลเมตร	112	44.8	44.8	77.6
21 กิโลเมตร - 25 กิโลเมตร	33	13.2	13.2	90.8
26 กิโลเมตร - 30 กิโลเมตร	15	6.0	6.0	96.8
มากกว่า 30 กิโลเมตร ขึ้นไป	8	3.2	3.2	100.0
Total	250	100.0	100.0	

ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนครั้งต่อรายต่อปี (SAIFI)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 2 ครั้งต่อปี	6	2.4	2.4	2.4
2-4 ครั้งต่อปี	26	10.4	10.4	12.8
5-6 ครั้งต่อปี	172	68.8	68.8	81.6
มากกว่า 6 ครั้งต่อปี	46	18.4	18.4	100.0
Total	250	100.0	100.0	

ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนเวลาต่อรายต่อปี (SAIDI)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 100 นาทีต่อปี	46	18.4	18.4	18.4
100-200 นาทีต่อปี	124	49.6	49.6	68.0
201-300 นาทีต่อปี	35	14.0	14.0	82.0
301-400 นาทีต่อปี	45	18.0	18.0	100.0
Total	250	100.0	100.0	

การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 5 นาที นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง	3	1.2	1.2	1.2
5-10 นาที นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง	19	7.6	7.6	8.8
11-15 นาที นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง	79	31.6	31.6	40.4
16-20 นาที นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง	125	50.0	50.0	90.4
มากกว่า 20 นาที นับจากเวลาที่รับแจ้ง	24	9.6	9.6	100.0
Total	250	100.0	100.0	

การร้องเรียนแรงดันไฟฟ้า

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid แก้ไขภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง	241	96.4	96.4	96.4
แก้ไขเกินกว่า 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง	9	3.6	3.6	100.0
Total	250	100.0	100.0	

การแจ้งการดับไฟฟ้าส่งหน้า

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 2 วันทำการ	5	2.0	2.0	2.0
2 วันทำการ	50	20.0	20.0	22.0
3 วันทำการ	185	74.0	74.0	96.0
มากกว่า 3 วันทำการ	10	4.0	4.0	100.0
Total	250	100.0	100.0	

การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ภายใน 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง	244	97.6	97.6	97.6
นานกว่า 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง	6	2.4	2.4	100.0
Total	250	100.0	100.0	

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
A	250	2.00	4.50	3.3200	.59920
B	250	1.00	4.50	3.2200	.81132
C	250	2.00	5.00	3.6600	.60320
D	250	2.00	5.00	3.7720	.63056
E	250	1.50	5.00	3.4200	.84049
T	250	2.00	4.75	3.3700	.51931
Valid N (listwise)	250				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1.1 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน - หลัง ตามบัตรคิว	250	1.00	5.00	3.6800	.67187
1.2 การลดเงื่อนไขในการรับบริการใ ห้เหมาะสมกับความสามารถขอ ผู้รับบริการ	250	1.00	5.00	3.4720	.73442
1.3 บริการด้วยความเป็นธรรม เท่าเทียมกันต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริกา รกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด	250	3.00	5.00	4.1840	.54344
1.4 บริการภายใต้ระเบียบแบบแผน เดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณภายใต้ม าตรฐานเดียวกัน	250	2.00	5.00	4.0800	.60917
1.5 มีการชดเชยค่าเสียหายจากกระ แส ไฟฟ้าขัดข้องด้วยความเป็นธรรม	250	1.00	4.00	2.9600	1.03668
A	250	2.00	4.50	3.3200	.59920
Valid N (listwise)	250				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.1 ได้รับบริการทันต่อความต้องกา รนำไปใช้งาน	250	1.00	4.00	3.1920	.98744
2.2 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อกา รขอรับบริการ	250	1.00	5.00	3.0280	1.05054
2.3 การดับไฟฟ้าและจ่ายไฟฟ้าคืน เพื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จตรงตาม กำหนดเวลาที่กำหนด	250	1.00	5.00	3.2520	1.03187
2.4 การได้รับแจ้งข้อมูลสาเหตุ การเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง จากการไฟฟ้ามีความรวดเร็ว	250	1.00	5.00	3.2040	1.10238
2.5 การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตาม กำหนดเวลา	250	1.00	5.00	3.2480	1.10969
B	250	1.00	4.50	3.2200	.81132
Valid N (listwise)	250				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
3.1 มีพนักงานเพียงพอและมีความพร้อมในการให้บริการและประสานงาน(เจ้าหน้าที่สุภาพ มีมารยาทดี ตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ ฯลฯ)	250	1.00	5.00	3.9840	.65226
3.2 ความเพียงพอ/คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	250	3.00	5.00	4.2400	.57246
3.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	250	2.00	5.00	4.1000	.60950
3.4 กระแสไฟฟ้าที่ การไฟฟ้าจำหน่ายให้ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการใช้ไฟฟ้า	250	2.00	5.00	4.0360	.66064
3.5 คำแนะนำและการให้บริการของพนักงาน เพียงพอที่จะให้ท่านนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านได้เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	250	1.00	5.00	3.3360	.99351
C	250	2.00	5.00	3.6600	.60320
Valid N (listwise)	250				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
4.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	250	2.00	5.00	3.9360	.80903
4.2 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้ การ	250	1.00	5.00	3.3400	.79683
4.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละชั้น ตอนมี ความสะดวกรวดเร็ว	250	2.00	5.00	3.3600	.70455
4.4 ความสะดวกในการติดต่อขอรับ ค่าบริการ และแจ้งปัญหา	250	1.00	5.00	3.4200	.80386
4.5 การบริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ จนงานแล้วเสร็จ	250	1.00	5.00	3.6080	.87257
D	250	2.00	5.00	3.7720	.63056
Valid N (listwise)	250				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
5.1 คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	250	1.00	5.00	3.6480	.90297
5.2 ความถูกต้อง ครบถ้วน ความน่าเชื่อถือและความทันสมัย ของข้อมูลข่าวสาร	250	1.00	5.00	3.6400	.87261
5.3 การใช้เทคโนโลยีในการ ควบคุมการจ่ายไฟระบบไฟฟ้า (ระบบ SCADA)	250	1.00	5.00	3.4680	.80721
5.4 การใช้เทคโนโลยีในการอ่านหน วยใช้ไฟฟ้าด้วยอินเทอร์เน็ต (มิเตอร์ AMR)	250	1.00	5.00	3.3080	.93843
5.5 การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการ จ่ายไฟในระบบจำหน่าย เพื่อลดปัญหาการเกิดกระแสไฟ ฟ้าขัดข้อง	250	1.00	5.00	3.1920	.97103
E	250	1.50	5.00	3.4200	.84049
Valid N (listwise)	250				

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	Between Groups	3.718	5	.744	1.756	.123
	Within Groups	103.338	244	.424		
	Total	107.056	249			
การให้บริการอย่างทันเวลา	Between Groups	3.473	5	.695	1.058	.385
	Within Groups	160.243	244	.657		
	Total	163.716	249			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	Between Groups	3.353	5	.671	1.686	.139
	Within Groups	97.047	244	.398		
	Total	100.400	249			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Groups	.176	5	.035	.076	.996
	Within Groups	112.820	244	.462		
	Total	112.996	249			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Groups	3.496	5	.699	.963	.441
	Within Groups	177.228	244	.726		
	Total	180.724	249			
ประสิทธิภาพของการให้บริการ	Between Groups	2.422	5	.484	1.554	.174
	Within Groups	76.042	244	.312		
	Total	78.464	249			

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	Between Groups	7.223	5	1.445	3.531	.004
	Within Groups	99.833	244	.409		
	Total	107.056	249			
การให้บริการอย่างทันเวลา	Between Groups	.491	5	.098	.147	.981
	Within Groups	163.225	244	.669		
	Total	163.716	249			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	Between Groups	1.274	5	.255	.627	.679
	Within Groups	99.126	244	.406		
	Total	100.400	249			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Groups	1.831	5	.366	.804	.548
	Within Groups	111.165	244	.456		
	Total	112.996	249			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Groups	4.827	5	.965	1.339	.248
	Within Groups	175.897	244	.721		
	Total	180.724	249			
ประสิทธิภาพของการให้บริการ	Between Groups	2.615	5	.523	1.682	.139
	Within Groups	75.849	244	.311		
	Total	78.464	249			

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	Between Groups	3.398	3	1.133	2.688	.047
	Within Groups	103.658	246	.421		
	Total	107.056	249			
การให้บริการอย่างทันเวลา	Between Groups	.856	3	.285	.431	.731
	Within Groups	162.860	246	.662		
	Total	163.716	249			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	Between Groups	.244	3	.081	.200	.897
	Within Groups	100.156	246	.407		
	Total	100.400	249			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Groups	2.622	3	.874	1.948	.122
	Within Groups	110.374	246	.449		
	Total	112.996	249			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Groups	1.578	3	.526	.722	.539
	Within Groups	179.146	246	.728		
	Total	180.724	249			
ประสิทธิภาพของการให้บริการ	Between Groups	2.811	3	.937	3.047	.029
	Within Groups	75.653	246	.308		
	Total	78.464	249			

Oneway**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	Between Groups	5.207	4	1.302	3.132	.015
	Within Groups	101.849	245	.416		
	Total	107.056	249			
การให้บริการอย่างทันเวลา	Between Groups	2.341	4	.585	.889	.471
	Within Groups	161.375	245	.659		
	Total	163.716	249			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	Between Groups	3.099	4	.775	1.951	.103
	Within Groups	97.301	245	.397		
	Total	100.400	249			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Groups	1.123	4	.281	.615	.652
	Within Groups	111.873	245	.457		
	Total	112.996	249			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Groups	6.562	4	1.640	2.308	.059
	Within Groups	174.162	245	.711		
	Total	180.724	249			
ประสิทธิภาพของการให้บริการ	Between Groups	3.921	4	.980	3.222	.013
	Within Groups	74.543	245	.304		
	Total	78.464	249			

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	Between Groups	2.151	4	.538	1.256	.288
	Within Groups	104.905	245	.428		
	Total	107.056	249			
การให้บริการอย่างทันเวลา	Between Groups	4.884	4	1.221	1.884	.114
	Within Groups	158.832	245	.648		
	Total	163.716	249			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	Between Groups	2.739	4	.685	1.718	.147
	Within Groups	97.661	245	.399		
	Total	100.400	249			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Groups	4.153	4	1.038	2.337	.056
	Within Groups	108.843	245	.444		
	Total	112.996	249			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Groups	2.101	4	.525	.720	.579
	Within Groups	178.623	245	.729		
	Total	180.724	249			
ประสิทธิภาพของการให้บริการ	Between Groups	1.006	4	.251	.795	.529
	Within Groups	77.458	245	.316		
	Total	78.464	249			

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	Between Groups	2.255	4	.564	1.318	.264
	Within Groups	104.801	245	.428		
	Total	107.056	249			
การให้บริการอย่างทันเวลา	Between Groups	1.660	4	.415	.627	.643
	Within Groups	162.056	245	.661		
	Total	163.716	249			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	Between Groups	7.438	4	1.859	4.900	.001
	Within Groups	92.962	245	.379		
	Total	100.400	249			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Groups	1.281	4	.320	.702	.591
	Within Groups	111.715	245	.456		
	Total	112.996	249			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Groups	11.653	4	2.913	4.222	.003
	Within Groups	169.071	245	.690		
	Total	180.724	249			
ประสิทธิภาพของการให้บริการ	Between Groups	2.021	4	.505	1.620	.170
	Within Groups	76.443	245	.312		
	Total	78.464	249			

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	Between Groups	2.252	3	.751	1.762	.155
	Within Groups	104.804	246	.426		
	Total	107.056	249			
การให้บริการอย่างทันเวลา	Between Groups	3.378	3	1.126	1.727	.162
	Within Groups	160.338	246	.652		
	Total	163.716	249			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	Between Groups	2.618	3	.873	2.195	.089
	Within Groups	97.782	246	.397		
	Total	100.400	249			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Groups	2.199	3	.733	1.628	.183
	Within Groups	110.797	246	.450		
	Total	112.996	249			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Groups	9.785	3	3.262	4.694	.003
	Within Groups	170.939	246	.695		
	Total	180.724	249			
ประสิทธิภาพของการให้บริการ	Between Groups	6.347	3	2.116	7.216	.000
	Within Groups	72.117	246	.293		
	Total	78.464	249			

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	Between Groups	1.093	3	.364	.845	.470
	Within Groups	105.963	246	.431		
	Total	107.056	249			
การให้บริการอย่างทันเวลา	Between Groups	.990	3	.330	.499	.683
	Within Groups	162.726	246	.661		
	Total	163.716	249			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	Between Groups	.870	3	.290	.717	.543
	Within Groups	99.530	246	.405		
	Total	100.400	249			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Groups	.862	3	.287	.630	.596
	Within Groups	112.134	246	.456		
	Total	112.996	249			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Groups	7.328	3	2.443	3.465	.017
	Within Groups	173.396	246	.705		
	Total	180.724	249			
ประสิทธิภาพของการให้บริการ	Between Groups	4.284	3	1.428	4.736	.003
	Within Groups	74.180	246	.302		
	Total	78.464	249			

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	Between Groups	7.035	4	1.759	4.308	.002
	Within Groups	100.021	245	.408		
	Total	107.056	249			
การให้บริการอย่างทันเวลา	Between Groups	13.949	4	3.487	5.705	.000
	Within Groups	149.767	245	.611		
	Total	163.716	249			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	Between Groups	6.563	4	1.641	4.284	.002
	Within Groups	93.837	245	.383		
	Total	100.400	249			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Groups	7.992	4	1.998	4.662	.001
	Within Groups	105.004	245	.429		
	Total	112.996	249			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Groups	20.647	4	5.162	7.900	.000
	Within Groups	160.077	245	.653		
	Total	180.724	249			
ประสิทธิภาพของการให้บริการ	Between Groups	6.884	4	1.721	5.890	.000
	Within Groups	71.580	245	.292		
	Total	78.464	249			

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	Between Groups	.380	1	.380	.884	.348
	Within Groups	106.676	248	.430		
	Total	107.056	249			
การให้บริการอย่างทันเวลา	Between Groups	1.035	1	1.035	1.577	.210
	Within Groups	162.681	248	.656		
	Total	163.716	249			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	Between Groups	1.240	1	1.240	3.101	.079
	Within Groups	99.160	248	.400		
	Total	100.400	249			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Groups	.000	1	.000	.000	.986
	Within Groups	112.996	248	.456		
	Total	112.996	249			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Groups	.524	1	.524	.721	.397
	Within Groups	180.200	248	.727		
	Total	180.724	249			
ประสิทธิภาพของการให้บริการ	Between Groups	.223	1	.223	.708	.401
	Within Groups	78.241	248	.315		
	Total	78.464	249			

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	Between Groups	.781	3	.260	.603	.614
	Within Groups	106.275	246	.432		
	Total	107.056	249			
การให้บริการอย่างทันเวลา	Between Groups	.751	3	.250	.378	.769
	Within Groups	162.965	246	.662		
	Total	163.716	249			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	Between Groups	.382	3	.127	.313	.816
	Within Groups	100.018	246	.407		
	Total	100.400	249			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Groups	.745	3	.248	.544	.653
	Within Groups	112.251	246	.456		
	Total	112.996	249			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Groups	1.503	3	.501	.688	.560
	Within Groups	179.221	246	.729		
	Total	180.724	249			
ประสิทธิภาพของการให้บริการ	Between Groups	.358	3	.119	.375	.771
	Within Groups	78.106	246	.318		
	Total	78.464	249			

Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การให้บริการอย่างเสมอภาค	Between Groups	.407	1	.407	.947	.332
	Within Groups	106.649	248	.430		
	Total	107.056	249			
การให้บริการอย่างทันเวลา	Between Groups	1.900	1	1.900	2.913	.089
	Within Groups	161.816	248	.652		
	Total	163.716	249			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	Between Groups	.039	1	.039	.097	.755
	Within Groups	100.361	248	.405		
	Total	100.400	249			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Groups	.163	1	.163	.358	.550
	Within Groups	112.833	248	.455		
	Total	112.996	249			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Groups	1.628	1	1.628	2.255	.134
	Within Groups	179.096	248	.722		
	Total	180.724	249			
ประสิทธิภาพของการให้บริการ	Between Groups	.635	1	.635	2.023	.156
	Within Groups	77.829	248	.314		
	Total	78.464	249			

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.786	.154		18.034	.000
	การจ่ายไฟฟ้าคืน หลังจากระบบ จำหน่ายชดช้อง	.202	.042	.293	4.818	.000
2	(Constant)	2.525	.187		13.479	.000
	การจ่ายไฟฟ้าคืน หลังจากระบบ จำหน่ายชดช้อง	.150	.047	.217	3.188	.002
	ค่าดัชนีจำนวน ไฟฟ้าดับจำนวน ครั้งต่อรายต่อปี (SAIFI)	.148	.061	.164	2.411	.017

a Dependent Variable: ประสิทธิภาพของการให้บริการ



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นายอุเทน อ่อนสุทธิ
วันเดือนปีเกิด	24 เมษายน 2509
สถานที่เกิด	65 หมู่ 2 ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 223 / 15 หมู่บ้านพุลศิริ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา 24000 โทรศัพท์ 038-513922
สถานที่ทำงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง เลขที่ 450 หมู่ 1 ตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง 21140 โทรศัพท์ 038-659493 มือถือ 086-3135007 , 084-4232428
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักการตลาดระดับ 6 แผนกวิศวกรรมและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2525	ระดับมัธยมปีที่ 3 โรงเรียนบางปะกอกวิทยาคม จังหวัดกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2535	ระดับมัธยมปีที่ 6 โรงเรียนศึกษาผู้ใหญ่เบญจมาภรณ์รังษฤษฎี จังหวัดฉะเชิงเทรา
พ.ศ. 2539	ระดับปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนนทบุรี
พ.ศ. 2553	ระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานครฯ

