

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247995



บัณฑิตที่มีมติเห็นชอบต่อประเด็นวิชาการให้บริการ ผู้ใช้ไปใช้เอกสารชุดเอกสาร  
ของวารสารไปไม่ผ่านภูมิภาคอันเนื่องมาจาก องค์การวิจัย

ดูแทน อรรถนฤทธิ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของเอกสารศึกษาด้านหลักสูตรบริหารธุรกิจและบริหาร  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

พ.ศ. 2553

๐๐๐๑๕๑๑๘๒



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม  
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง



อุเทน อ่อนสุทธิ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร  
พ.ศ. ๒๕๕๓  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า  
ภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

ผู้วิจัย

อุเทน อ่อนสุมาธิ

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

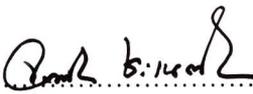
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ดร.ชัชสรัญ รอดยิ้ม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ดร.วันชัย ปานจันทร์

คณะกรรมการสอบ

.....  ..... ประธานการสอบ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ ชะเนตียง)

.....  ..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ดร.ชัชสรัญ รอดยิ้ม)

.....  ..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(ดร.วันชัย ปานจันทร์)

.....  ..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา วิหคโต)

โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

.....  .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรี ขจรไชยกูล)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

วันที่ 13 เดือน 2553 ..... พ.ศ. ....

## บทคัดย่อ

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง
ผู้วิจัย	อุเทน อ่อนสุทธิ
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2553
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ดร.ชัชสรณ์ รอดยิ้ม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ดร.วันชัย ปานจันทร์

247995

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม 2) เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม 3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 250 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เปรียบเทียบความแตกต่างใช้สถิติทดสอบ F-test และวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1.ระดับประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

2.ระดับประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีช่วงระยะเวลาในการทำงาน และด้านความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด (ขนาดหม้อแปลง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

3.ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับจำนวนครั้งต่อรายต่อปี (SAIFI) และปัจจัยที่เกี่ยวกับการจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

## Abstract

<b>Thesis Title</b>	Factors affecting service efficiency rendering to industrial business owners of the Provincial Electricity Authority in Pluakdaeng District of Rayong Province
<b>Researcher</b>	U-then Onsutthi
<b>Level of Study</b>	Master of Business Administration (Business Administration)
<b>Year</b>	2010
<b>Principal Thesis Advisor</b>	Dr. Chatsaran Rodyim
<b>Associate Thesis Advisor</b>	Dr. Wanchai Panjan

247995

The purposes of this research were to study factors affecting service efficiency rendering to industrial business owners of the Provincial Electricity Authority in Pluakdaeng District of Rayong Province, to compare its service efficiency, classified by general information, and to find out the factors affecting its service efficiency given to the customers. The populations and samples were 250 industrial customers. The statistics employed in this study were frequency, percentage, mean, standard deviation, F-test. Moreover, for analyzing the factors affecting the service efficiency, multiple regression analysis was also applied.

The research results revealed that:

1. Overall, its service efficiency was found at a moderate level. Taking each aspect into consideration, it was found that the aspect of continuous service was at the average highest level, while the aspect of adequate service was an average high level. And the aspect of on time service was at the average lowest level.
2. Overall, its service efficiency was found not the different. Taking each aspect into consideration, it found that the aspects of working period and peak stage on electricity demand were different at significant level of 0.05.
3. The two factors were analyzed by multiple regression i.e., the individual's index value of electricity cut out each time per year, so called SAIFI, and electricity refund after the breakdown of power distribution system.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของดร.ชัชสรัญ รอดยิ้ม ดร.วันชัย ปานจันทร์ คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งคอยดูแลให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทุกขั้นตอน ตลอดระยะเวลาการทำวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้ง ดร.ประวิทย์ ประสิทธิ์ผล ประธานกรรมการประจำหลักสูตร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัครพนธ์ เนื้อไม้หอม ที่ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์การแปลบทคัดย่อ

กราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ ชะเนตยง ที่กรุณาเป็นประธานการสอบให้คำปรึกษาแนะนำขั้นตอน การทำวิจัยพร้อมทั้งการใช้สถิติต่างโดยติดตามการทำวิจัยอย่างใกล้ชิด นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง กราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา วิหคโตที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการให้คำแนะนำ การทำวิจัย และอาจารย์พันธณี วิหคโต ที่กรุณาเป็นเลขานุการการสอบ กราบขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนทุกท่าน ตลอดจนบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ที่ให้ความร่วมมือและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ทำให้การศึกษาวิจัยนี้ดำเนินจนสำเร็จลุล่วง ลงได้

กราบขอบพระคุณ พ่อ แม่ ที่ให้กำเนิดและสั่งสอนให้ลูกเป็นคนดีเสมอมา ครูอุปชาอาจารย์ทุกท่านที่มอบความรู้ติดตัวมา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกท่าน พี่ๆและน้องๆ ที่ให้กำลังใจเสมอมา และท้ายสุด ขอขอบคุณ คุณทวี ธีระวิทย์ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในส่วนของคุณสมบัติและสถานที่ในการศึกษาวิจัย

หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เกิดประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องทั้งทางตรงหรือทางอ้อม ผู้วิจัยขอมอบความดีในครั้งนี้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญคุณค่าควรแก่การเทิดทูน

อุเทน อ่อนสุทธิ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ

### บทที่

#### 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามในการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานของการวิจัย.....	10

#### 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการบริการ.....	15
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ.....	20
มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย.....	32
ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48

<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
แบบของการวิจัย.....	58
ประชากร และหน่วยวิเคราะห์.....	58
การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่าง.....	59
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
ผลการวิเคราะห์ .....	64
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม.....	64
ตอนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง.....	68
ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม.....	71
ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	77
ตอนที่ 5 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง.....	88
<b>5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	
สรุปผลการวิจัย .....	90
อภิปรายผล .....	95
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย .....	100
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	101
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>102</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>107</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	108
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	115
ภาคผนวก ค ผลลัพธ์จากการวิจัยทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป.....	119
<b>ประวัติย่อผู้วิจัย .....</b>	<b>134</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 รูปแบบการติดต่อระหว่างผู้จำหน่ายไฟฟ้ากับลูกค้า.....	34
2.2 มาตรฐานทางด้านเทคนิคของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน.....	36
2.3 มาตรฐานการให้บริการทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน.....	37
2.4 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าในปัจจุบัน...	38
3.1 จำนวนประชากร และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	60
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ตั้งขององค์กร.....	64
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	65
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงระยะเวลาในการทำงาน...	65
4.4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการกำลัง ไฟฟ้าสูงสุด (ขนาดหม้อแปลง).....	66
4.5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน.....	66
4.6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะทางการให้บริการ.....	67
4.7 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับ จำนวนครั้งต่อรายต่อปี (SAIFI) .....	68
4.8 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับ จำนวนเวลาต่อรายต่อปี (SAIDI) .....	68
4.9 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการจ่ายไฟฟ้าคืน หลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง.....	69
4.10 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการร้องเรียนแรงดันไฟฟ้า...	69
4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า	70
4.12 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ....	70
4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ในภาพรวม.....	71
4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	72

ตารางที่	หน้า
4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา.....	73
4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	74
4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	75
4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	76
4.19 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามสถานที่ตั้งขององค์กร.....	77
4.20 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	78
4.21 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	79
4.22 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามช่วงระยะเวลาในการทำงาน.....	80
4.23 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามช่วงระยะเวลาในการทำงาน.....	81
4.24 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด (ขนาดหม้อแปลง).....	82
4.25 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค จำแนกตามความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด (ขนาดหม้อแปลง).....	83
4.26 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน.....	84
4.27 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามระยะทางการให้บริการ.....	85
4.28 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอจำแนกตามระยะทางการให้บริการ.....	86

ตารางที่	หน้า
4.29 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้าจำแนกตามระยะทางการให้บริการ.....	87
4.30 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง.....	88

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
1.2 แผนผังการบริหารงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง.....	48