

การศึกษากาไรให้บริการต่อผู้ใช้ไฟฟ้า และการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าานครหลวง



นายพิเชษฐ ชานวาทิก

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคำหลักสูตรปริญญาโทวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาพาณิชยศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2529

ISBN 974-566-132-5

I1667392X

010861

A STUDY ON SERVICE AND BILL COLLECTION OF
METROPOLITAN ELECTRICITY AUTHORITY

Mr. Pichet Chanvatik

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Commerce

Department of Commerce

Graduate School

Chulalongkorn University

1986

ISBN 974-566-132-5

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาการไขว้บริการค่อผู้ใช้ไฟฟ้า และการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง

โดย นายพิเชษฐ์ ชามวาทิก

ภาควิชา พาณิชย์ศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา นายสุพล ผลโกศล

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์สุภาภรณ์ พลนิกร



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร)

รักษาการในตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนรักษาการในตำแหน่งคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.นราศรี ไววนิชกุล)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศิริโสภาคย์ บุรพาเกษะ)

..... กรรมการ
(นายอำพัน กิตติศักดิ์)

..... กรรมการ
(นายสุพล ผลโกศล)

..... กรรมการ
(อาจารย์สุภาภรณ์ พลนิกร)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาการให้บริการต่อผู้ใช้ไฟฟ้า และการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้า
 ของการไฟฟ้านครหลวง

ชื่อนิสิต นายพิเชษฐ์ ชานวาทิก

อาจารย์ที่ปรึกษา นายสุพล ผลโกศล

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์สุภาภรณ์ พลนิกร

ภาควิชา พาณิชยศาสตร์

ปีการศึกษา 2528



บทคัดย่อ

ผลการวิจัยปรากฏว่า

ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 301 ราย เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่จำนวน 153 ราย (หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยคิดค้ำใน เรื่องขอติดตั้ง เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าใหม่กับการไฟฟ้านครหลวง) และเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่เคยขอคิดค้ำ เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าใหม่จำนวน 148 รายในกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่นี้พบว่า ผู้ตอบส่วนมากไม่พอใจในการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเกี่ยวกับการขอคิดค้ำ เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าร้อยละ 67.97 โดยมีผู้ที่พึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเกี่ยวกับการขอคิดค้ำ เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าร้อยละ 32.03 จึงพิสูจนสมมติฐานในข้อที่ 1 ที่ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเกี่ยวกับการขอคิดค้ำ เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า เป็นจริง

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด มีผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความสามารถชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางธนาคารร้อยละ 46.51 (ซึ่งหมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อยู่แล้ว หรือที่คิดว่าการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีนี้เป็นวิธีที่ตนสะดวก) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่สามารถชำระค่าไฟฟ้า ผ่านธนาคารร้อยละ 47.18 (ผู้ไม่คอบร้อยละ 6.31) ในกลุ่มที่ผู้ที่มีความสามารถชำระค่าไฟฟ้า ผ่านทางธนาคารนี้มีความพึงพอใจที่จะชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางธนาคารมากกว่าที่จะให้พนักงานของ การไฟฟ้านครหลวงออกไปจัดเก็บเองคิดเป็นร้อยละ 55.00 จึงพิสูจนสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความสามารถชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านทางธนาคาร มีความพึงพอใจในบริการชำระค่า กระแสไฟฟ้าผ่านทางธนาคารมากกว่าที่จะให้พนักงานการไฟฟ้านครหลวงออกไปจัดเก็บเองได้ว่าเป็นจริง และในจำนวนผู้ที่มีความสามารถชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางธนาคาร ได้มีผู้พึงพอใจที่จะให้ พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงไปจัดเก็บเองมากกว่าชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางธนาคารคิดเป็น

ร้อยละ 40.71 (ผู้ไม่ตอบร้อยละ 4.29) สำหรับในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่สามารถชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางธนาคาร มีผู้พึงพอใจที่จะให้พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงไปจิกเก็บเองมากกว่าที่จะชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางธนาคารร้อยละ 85.71 และผู้พึงพอใจชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางธนาคารมากกว่าที่จะให้พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงไปจิกเก็บเองเพียงร้อยละ 3.11 (ผู้ไม่ตอบร้อยละ 11.18) โดยที่เหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สะดวกในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางธนาคารส่วนใหญ่ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มีเงินฝากในธนาคาร เหตุผลรองลงมาคือ ไม่เข้าใจวิธีชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีนี้ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อผิดพลาดทำให้แก้ไขได้ยาก และอาจไม่มีเงินฝากในบัญชีพอให้ชำระค่าไฟฟ้าได้ ตามลำดับ

จากการวิจัยพบว่าระยะเวลาของการจิกเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าจากลูกค้าส่วนมาก (ร้อยละ 60.00 ของรายได้ทั้งหมด) ของการไฟฟ้านครหลวงสั้นกว่าระยะเวลาการชำระหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าที่ช้อนมาจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (ระยะเวลาการเก็บหนี้ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยประมาณ 34 วัน นับจากวันที่จกมันท์กหน่วยงานจำหน่ายไฟฟ้าประจำเดือนจนกระทั่งถึงวันที่สิ้นสุดการชำระหนี้) โดยมีรายละเอียด คือ การไฟฟ้านครหลวงสามารถดำเนินการจิกเก็บเงินค่าไฟฟ้าจากผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มแรก ซึ่งได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนที่ชำระค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่หนึ่งแสนบาทขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 46.67 ของรายได้ทั้งหมด และผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนที่ชำระค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-99,999 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 13.33 ของรายได้ทั้งหมด ได้เร็วกว่าระยะเวลาชำระหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าให้แก่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่ใช้เวลาดำเนินการ และให้สินเชื่อไว้ประมาณ 14 วัน และ 4 วัน ตามลำดับ สำหรับกลุ่มที่สองได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนที่ชำระค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหนึ่งหมื่นบาทซึ่งมีจำนวนร้อยละ 26.67 ของรายได้ทั้งหมด สามารถจิกเก็บค่าไฟฟ้าได้มากกว่าระยะเวลาการชำระหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าที่ช้อนมาจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยประมาณ 15 วัน และกลุ่มสุดท้ายคือ กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าหน่วยงานราชการนั้นคิดเป็นร้อยละ 13.33 ของรายได้ทั้งหมด ใช้ระยะเวลาในการเก็บเงินค่าไฟฟ้านานกว่าระยะเวลาการชำระหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยประมาณ 21 วัน จะเห็นได้ว่าการไฟฟ้านครหลวงต้องรับภาระค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นจากความล่าช้าในการเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าจากผู้ใช้ไฟฟ้าในกลุ่มหน่วยงานราชการ และรวมถึงกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนที่ชำระค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหนึ่งหมื่นบาทเพียงบางส่วน โดยที่มีร้อยละ 60.00 ของรายได้ สามารถจิกเก็บได้เร็วกว่าระยะเวลาชำระหนี้ เพราะฉะนั้นการไฟฟ้านครหลวงจึงได้รายได้จากดอกเบี้ยเงินฝากที่เก็บค่าไฟฟ้าได้เร็ว มากกว่าดอกเบี้ยที่เสียไปอันเนื่องมาจากความล่าช้าในการจิกเก็บค่ากระแสไฟฟ้า ดังนั้นสมมติฐานในข้อ 3 ที่ว่าระยะเวลาของการจิกเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้ามีความล่าช้ากว่าระยะเวลาการชำระหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าที่ช้อนมาจึงไม่เป็นจริง

Thesis Title A study on Service and Bill Collection of Metropolitan
 Electricity Authority

Name Mr. Pichet Charvatik

Thesis Advisor Mr. Supon Pholkoson
 Mrs. Supaporn Polnikorn

Department Commerce

Academic Year 1985



ABSTRACT

Following are the results of the research..

Of all the 301 individuals who answered the questionnaire, there were 153 new users of electricity (meaning those answering the questionnaire who used to contact the Metropolitan Electricity Authority in order to have a new kilowatt-hour meter installed) and 148 users of electricity who had never contacted the MEA in order to have a new kilowatt-hour meter installed. Regarding the group of new users of electricity, it was discovered that the majority of those answering the questionnaires--67.97 %-- were not satisfied with the MEA's manner in handling their requests for the installation of the meter, while 32.03 % were satisfied. This has thus proved that the first hypothesis which assumes that new users of electricity are not satisfied with the MEA's manner in handling their requests for the installation of a kilowatt-hour meter is true.

Of all those answering the questionnaire, 46.51% of users of electricity were able to pay their electricity bills through banks (meaning those answering the questionnaire who already paid their

9

electricity bills by means of having their bank accounts debited or who thought that it was convenient for them to pay by this means) and 47.18 % of the users were unable to pay their electricity bills through banks, (6.31% of them did not answer the questionnaire). Regarding the group of those who were able to pay their electricity bills through banks, 55.00 % preferred to pay through banks to having the bills collected by the MEA's employees. This has thus proved that the second hypothesis which assumes that the electricity users who are able to pay their electricity bills through banks prefer to pay through banks to having the bills collected by the MEA's employees is true. And 40.71 % of those who were able to pay their electricity bills through banks preferred to have the bills collected by the MEA's employees to paying through banks, (4.29 % did not answer the questionnaire). Regarding the group of those answering the questionnaire who were unable to pay their electricity bills through banks, 85.71 % preferred to have the bills collected by the MEA's employees to paying the bills through banks. And only 3.11 % of the users preferred to pay the bills through banks to having them collected by the MEA's employees, (11.18 % of them did not answer the questionnaire). The main reason that the users felt it inconvenient to pay the bills through banks was that they had no bank deposits. The secondary reason was that they did not understand this means of paying the bills and were afraid that it might be difficult to make corrections when there were mistakes. In addition, they might not have enough deposits to cover their electricity bills.

The study discovered that the MEA's periods for collecting electricity bills from the majority of its clients (60.00 % of its total income) were shorter than those for paying its electricity bills to the Electricity Generating Authority of Thailand (the EGAT's period for

collecting electricity bills was about 34 days as from the date of recording the number of monthly electricity units sold to the last date for paying the bills) with the following details. The MEA was able to collect electricity bills from the first group of electricity users, i.e. private individuals using electricity from 100,000 baht and upwards per month on the average, which constituted 46.67 % of its total income, and from private individuals using electricity between 10,000-99,999 baht, which constituted 13.33 % of its total income, faster than the period for its paying electricity bills to the EGAT, which allowed for operational delays and gave credit, by about 14 and 4 days respectively. Regarding the second group of private individuals using electricity less than 10,000 baht per month on the average, which constituted 26.67 % of the MEA's total income, the period used by the MEA to collect electricity bills was longer than that used to pay its electricity bills to the EGAT by about 15 days. And regarding the last group of electricity users, i.e. those from government agencies, which constituted 13.33 % of the MEA's total income, the period used by the MEA to collect electricity bills was longer than that used to pay its electricity bills to the EGAT by about 21 days. It was apparent that the MEA had to bear the responsibility of paying interest due to the delay in collecting electricity bills from the group of users from government agencies and the group of private individuals using electricity less than 10,000 baht per month on the average, which constituted part of its income, while it was able to collect 60.00 % of its income faster than the period for paying its electricity bills. Therefore, the MEA gained more interest from the income it obtained ahead of time than that it lost due to the delay in collecting electricity bills. Hence, the third hypothesis which

assumes that the period used to collect electricity bills from users is longer than that used to pay electricity bills to cover the cost of electricity which has been purchased is not true.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ และความกรุณาของคุณสุพล ผลโกศล อาจารย์สุภาภรณ์ พลนิกร ที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำปรึกษา ตรวจสอบ และแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปเรียบร้อย นอกจากนี้ยังได้รับความกรุณาจากศาสตราจารย์ ดร.นราศรี ไววนิชกุล ประธานกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ศิริโสภาคย์ บูรพาเกษะ คุณอำพันธ์ กิตติศักดิ์ กรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ และ ดร.เกษม ใจหงษ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำในเรื่องการทำรายงาน ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คุณถาวร อุษชิน คุณอำภา ครอบกิจการ คุณยินดี อ่ำเทิมยุทธ คุณวิลาวัลย์ ชาราวลีรัตน์ คุณสุชากา เกษมพุด คุณชุตีมา กองทอง คุณปราโมทย์ ยมารักษ์ คุณอมรรักษ์ ไพบูลย์พานิช เจ้าหน้าที่เขตการบัญชีและการเงิน คุณณฤมล ชานวาทิก และเพื่อน ๆ ที่ให้ความสนับสนุน และความช่วยเหลือในด้านข้อมูล หนังสือ เอกสาร การให้สัมภาษณ์ในเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนการแจกแบบสอบถามให้แก้ไขใช้ไฟฟ้า และการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จนทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จขึ้นมาได้

ขอขอบคุณ คุณชลอ รักแจ้ง ที่ช่วยในการพิมพ์และดำเนินการจนสำเร็จเป็นรูปเล่ม ผู้เขียนจึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

นอกจากนี้ผู้เขียนใคร่ขอขอบคุณท่านที่มีได้กล่าวนามในที่นี้ซึ่งได้ให้ข้อมูล คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ อำนวยความสะดวกในการศึกษา และให้ความช่วยเหลือทั้งกำลังกายและกำลังใจด้วยดีตลอดเวลา

ถ้าหากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีส่วนที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สนใจบ้าง ขอขอบพระคุณที่อื่นจะมีทั้งหมดแก่ พ่อ แม่ ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

นายพิเชษฐ์ ชานวาทิก



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ญ
รายการตารางประกอบ	ท
รายการแผนภาพประกอบ	ถ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความสำคัญของเรื่อง	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	8
ขอบเขตของการศึกษา	8
แนวเหตุผลทฤษฎีและสมมติฐานในการศึกษาวิจัย	9
ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	9
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	11
อุปสรรคในการวิจัย	11
2 โครงสร้างองค์การและการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง	13
ความเป็นมาและลักษณะงานของการไฟฟ้านครหลวง	13
วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งการไฟฟ้านครหลวง	15
อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง	16
นโยบายในการดำเนินงาน	18
การจัดองค์การและโครงสร้างของการไฟฟ้านครหลวง	18
จำนวนพนักงานของการไฟฟ้านครหลวง	21

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ ๑

หน้า

ขอเบรคพื้นที่ความรับผิดชอบ	22
3 การบริการและการดำเนินงานจัดเก็บค่าไฟฟ้า	24
ลักษณะการบริการและการจัดเก็บค่าไฟฟ้า	24
ประเภทงานบริการ	25
การบริการ เกี่ยวกับการขอใช้และการ เปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้า	25
การบริการ เกี่ยวกับการรับชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือน	26
การบริการแจ้งไฟฟ้าชั้ข้อง และการแจ้งกรณีสงสัยเครื่องวัดหน่วย ไฟฟ้าแสดงค่าผิดพลาด	27
การจำหน่ายและบริการอุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้า และการให้เช่า อุปกรณ์ไฟฟ้าชั่วคราว	28
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการของการ ไฟฟ้านครหลวง	28
หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการบ้านไฟฟ้า	29
หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการ จัดเก็บค่าไฟฟ้า	31
หน่วยงานที่ เสริมส่วหรับให้การ จัดเก็บค่าไฟฟ้ามีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น	35
วิธีการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าของการ ไฟฟ้านครหลวง	39
วิธีการดำเนินงานขอใช้และ เปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้า	39
วิธีการจัดเตรียมและจัดเก็บใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าประจำเดือน	50
วิธีการจัดเตรียมใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าประจำเดือน	51
วิธีการจัดเก็บใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าของการ ไฟฟ้านครหลวง	65
วิธีการแจ้ง เปลี่ยนแปลงสถานที่เก็บเงินค่าไฟฟ้า	86
การใช้เทคโนโลยีและการจัดแบ่งผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อช่วยในการจัดเก็บเงินค่า ไฟฟ้า	91
ระยะเวลาของการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าของการ ไฟฟ้านครหลวง	100

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการสำรวจทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดเก็บ ค่าไฟฟ้า	105
ส่วนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์	106
ส่วนที่ 2 ทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดเก็บ ค่าไฟฟ้า	110
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้า	169
5 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ	179
บรรณานุกรม	198
ภาคผนวก	
ก การคำนวณสมการถดถอยของความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่จำหน่าย ไฟฟ้ากับเวลา จำนวนบ้านตามสามะโนครวีในเขตรับผิดชอบฯ กับ เวลา และจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ากับเวลา.	200
ข การจัดแบ่งกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า และจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของแต่ละเขตการบัญชี และการเงินฯ ที่มีหน้าที่ควบคุมการจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าโดยเรียงลำดับ การประมวลผลข้อมูล	207
ค แบบสอบถามเรื่องการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการ ให้บริการ และการจัดเก็บค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง	215
ง ตัวอย่างเอกสารการดำเนินงานขอใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนแปลงการใช้ ไฟฟ้า	224
จ ตัวอย่างเอกสารการจัดเตรียมใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	242
ฉ ตัวอย่างเอกสารสำหรับการจัดเก็บใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	263
ประวัติผู้เขียน	289

รายการตารางประกอบ

ตารางที่	หน้า	
1	เปรียบเทียบพื้นที่จำหน่ายไฟฟ้าแล้วกับพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง	4
2	เปรียบเทียบจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ากับจำนวนบ้านตามสำมะโนครัวในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง	6
3	ตารางกำหนดเวลาการระบวนการจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าของแต่ละกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับการประมวลผล	97
4	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละเกี่ยวกับประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าของผู้ถูกสัมภาษณ์	106
5	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของเพศ และประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าของผู้ถูกสัมภาษณ์	107
6	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของอายุ และประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าของผู้ถูกสัมภาษณ์	108
7	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละเกี่ยวกับรายได้ของครอบครัวที่ถือเค็อน และประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าของผู้ถูกสัมภาษณ์	109
8	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของการทราบเกี่ยวกับบริการด้านอื่น ๆ ของการไฟฟ้านครหลวงนอกเหนือจากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า	110
9	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของการทราบเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวงนอกเหนือจากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า	111
10	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของการทราบเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวงนอกเหนือจากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ	112
11	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นใจในการอ่านและจดหน่วยที่ใช้สำหรับนำไปคิดค่าไฟฟ้าในแต่ละเค็อนของการไฟฟ้านครหลวง	113

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
12	แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าในส่วนที่ไม่แน่ใจว่าการอ่านและจดหน่วยที่ใช้ไฟฟ้า สำหรับนำไปคิดค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนของการไฟฟ้านครหลวงเป็นไปอย่างถูกต้อง	114
13	แสดงจำนวนคะแนนและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความถูกต้องและน่าเชื่อถือในการเก็บค่าบริการของหน่วยงานสาธารณูปโภค 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย การไฟฟ้านครหลวง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการประปา นครหลวง	121
14	แสดงคะแนนและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับจากหน่วยงานสาธารณูปโภค 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย การไฟฟ้านครหลวง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการประปา นครหลวง	123
15	แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของการชอติคั้งไฟฟ้า	124
16	แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของเหตุผลต่าง ๆ ในกรณีที่ให้ผู้นชอ ติคั้งไฟฟ้าให้	125
17	แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการยื่นคำชอติคั้ง เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าใหม่	126
18	แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการยื่นคำชอติคั้ง เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าใหม่โดยที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไปชอติคั้ง ทวยตนเอง	127
19	แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการยื่นคำชอติคั้ง เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าใหม่ให้ผู้นชอให้	128
20	แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของการทราบถึงสถานที่แจ้ง เหตุไฟฟ้า ชัคชอง	129
21	แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของการทราบถึงวิธีการคำนวณเงินค่า ไฟฟ้า	130

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
22	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของการอ่านข้อความต่าง ๆ ที่พิมพ์ไว้ หลังใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	131
23	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของการทราวมเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีอื่น ๆ นอกเหนือจากการชำระเงินกับพนักงานที่มาเก็บเงินตามบ้าน	132
24	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของการทราวมเกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน ค่าไฟฟ้าต่าง ๆ นอกเหนือจากการชำระกับพนักงานที่มาเก็บเงินตามบ้าน	133
25	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของลูกค้า ในปัจจุบัน	134
26	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของความถี่ของการชำระเงินค่าไฟฟ้า ด้วยวิธีอื่น ๆ นอกเหนือจากวิธีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าใช้อยู่ในปัจจุบัน	136
27	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของวิธีการชำระเงินด้วยวิธีการอื่นที่ ลูกค้าต้องการนอกเหนือจากวิธีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	137
28	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละที่ต้องการเปลี่ยนแปลง เป็นวิธีการชำระ ค่าไฟฟ้าไปเป็นวิธีอื่นจากที่เคยปฏิบัติอยู่เดิมของแต่ละวิธีที่ดำเนินการ ในปัจจุบัน	138
29	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของวิธีการชำระเงินที่ผู้ใช้ไฟฟ้าต้อง การของแต่ละวิธีการชำระที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	139
30	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของการทราวมถึงสถานที่ติดต่อสำหรับ การแจ้งให้เปลี่ยนวิธีการชำระค่าไฟฟ้าไปเป็นวิธีอื่น ๆ	141
31	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวก ในการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	143
32	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของสาเหตุที่ไม่สะดวกในการชำระเงิน ค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	144

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
33	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของความพอใจในบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เมื่อเทียบกับการให้พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงไปจัดเก็บเอง	146
34	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของความพึงพอใจในการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เมื่อเทียบกับการให้พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงไปจัดเก็บเอง เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้าที่สามารถชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	147
35	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินค่าไฟฟ้า	149
36	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของสาเหตุที่ไม่พอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินค่าไฟฟ้า	150
37	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับความสะดวกในการติดต่อกับการไฟฟ้านครหลวง	153
38	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของสาเหตุที่ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับการไฟฟ้านครหลวง	154
39	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องทั่ว ๆ ไปของการไฟฟ้านครหลวง	170
40	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง	171
41	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการด้านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า	172
42	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการด้านข้อมูลและข่าวสาร	174
43	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการเก็บเงินค่าไฟฟ้า	176
44	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า	178

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
45 แสดงยอดคูกหนี้ค่าไฟฟ้าและระยะเวลาเฉลี่ยอายุของหนี้ ณ สิ้นปี งบประมาณ 2527	187
46 แสดงการคำนวณสมการถดถอยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ที่ จำหน่ายไฟฟ้ากับเวลา	201
47 แสดงการคำนวณสมการถดถอยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบ้าน สามมะโนครว้ในเขตรับนิคมของ การไฟฟ้านครหลวงกับเวลา	203
48 แสดงการคำนวณสมการถดถอยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ใช้ ไฟฟ้ากับเวลา	205
49 แสดงการจัดแบ่งกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า และจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของเขตการบัญชี และการเงินฯ ที่มีหน้าที่ควบคุมการจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าโดยเรียงตาม ลำดับการประมวลผลข้อมูล	208

รายการแผนภาพประกอบ

แผนภาพที่

หน้า

1	กราฟแสดงสมการถดถอยของความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่จำหน่ายไฟฟ้า กับเวลา	5
2	กราฟแสดงสมการถดถอยของความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนยานตาม สามะโนครวีในเซกต์วิศขอบของการไฟฟ้านครหลวงกับเวลา และความ สัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ากับเวลา	7
3	รูปแบบการจัดองค์การตามสายบังคับบัญชาของการไฟฟ้านครหลวง	23
4	โครงสร้างการจัดองค์การของการไฟฟ้านครหลวง	38
5	แสดงวิธีการดำเนินงานขอใช้และเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้า นครหลวง (เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ 220 โวลต์ 1 ยก 2 สาย และปักเสาเกิน 1 ต้น)	43
6	แสดงวิธีการดำเนินงานขอใช้และเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้า นครหลวง (เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ 220 โวลต์ 1 ยก 2 สาย และปักเสาเกิน 1 ต้น)	46
7	แสดงวิธีการจัดเตรียมใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าประจำเดือน	62
8	แสดงวิธีการจัดเก็บใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง	78
9	แสดงวิธีการจัดเก็บใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง (หักบัญชีเงินฝากธนาคาร)	84
10	แสดงวิธีการแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่เก็บเงินค่าไฟฟ้า	89
11	แผนที่แสดงการจัดแบ่งพื้นที่เขตจำหน่าย ของการไฟฟ้านครหลวง	93
12	แสดงระยะเวลาการจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง เปรียบ เทียบกับระยะเวลาการชำระหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าที่ข้อมาจากการไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	104
13	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึง พอใจในบริการที่ได้รับค่านการขอติดตั้ง เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าใหม่	157

รายการแผนภาพประกอบ (ต่อ)

แผนภาพที่	หน้า
14 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับคำแนะนำขอเพิ่มขนาดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า จากเดิม	158
15 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับคำแนะนำขอเครื่องวัดกลับหลังจากถูกหักไฟฟ้า	159
16 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับคำแนะนำขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า . .	160
17 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับคำแนะนำชำระค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำการ เขตการบัญชีและการเงิน	161
18 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการคำแนะนำขอส่วนลดค่าไฟฟ้า (ทหารผ่านศึก) .	162
19 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับคำแนะนำขอชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	163
20 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับคำแนะนำขอชำระค่าไฟฟ้าทางไปรษณีย์ ทั่วยุโรปหรือนานาชาติ	164
21 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับคำแนะนำขอชำระค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำการ เขตการบัญชีและการเงินฯ ของการไฟฟ้านครหลวง	165
22 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับคำแนะนำขอชำระค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำงาน ตามที่ผู้ใช้ไฟฟ้าตกลงไว้กับการไฟฟ้านครหลวง	166

รายการแผนภาพประกอบ (ต่อ)

แผนภาพที่	หน้า
23 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับค่านสอบถามข้อมูลและข้อสงสัย . . .	167
24 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับค่านแจ้งไฟฟ้าชั้ของ	168
25 แสดงโครงสร้างการจัดองค์การในหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามสาขาทำการต่างๆ ของการไฟฟ้านครหลวง	196
26 แสดงรูปแบบการจัดองค์การของสำนักงานเขตที่ควรจะเป็น . . .	197