

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.3 สมมติฐานการวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.5 ขอบเขตการวิจัย	6
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้	11
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์	16
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะของสื่อ	20
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร	30
2.5 ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี	34
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
3.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	57
3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ	59
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	61
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	62

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	63
4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	77
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	87
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	90
5.3 ข้อเสนอแนะ	96
เอกสารอ้างอิง	100
ภาคผนวก	110
ประวัติผู้วิจัย	124

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	สรุปตัวแปรที่ได้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3.1	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
3.2	ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม
4.1	จำนวนและร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกเพศ
4.2	จำนวนและร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด
4.3	จำนวนและร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามประเภทกิจการ
4.4	จำนวนและร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุของกิจการ
4.5	จำนวนและร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายรับต่อเดือนของกิจการ
4.6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะของสื่อ
4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการโฆษณา
4.8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประชาสัมพันธ์
4.9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการส่งเสริมการขาย
4.10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการขายโดยใช้พนักงาน
4.11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์องค์กร
4.12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี
4.13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของพนักงาน
4.14	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการ
4.15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้
4.16	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเปิดรับข้อมูล
4.17	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดระเบียบข้อมูล
4.18	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตีความข้อมูล
4.19	ผลการทดสอบความแปรปรวนการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ
4.20	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุของกิจการกับการรับรู้การให้บริการเสริม ด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี
4.22	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทของกิจการกับการรับรู้การให้บริการเสริม ด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี
4.23	ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของกับการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามประเภทกิจการ
4.24	ผลการทดสอบภายหลังรายการคู่เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทของกิจการ กับการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี
4.25	ผลการทดสอบภายหลังรายการคู่เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี
4.26	ผลการทดสอบภายหลังรายการคู่เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายรับรายรับ ต่อเดือนของกิจการกับการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี
4.27	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของลักษณะของสื่อต่อการรับรู้การให้บริการเสริม ด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี
4.28	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของภาพลักษณ์องค์กรต่อการรับรู้การให้บริการเสริม ด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า แยกตามประเภท	4
1.2	รายได้จากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า และรายได้จากการให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า ปี 2563-2565	4
1.3	กรอบแนวคิดการวิจัย	8
2.1	กระบวนการรับรู้ของผู้บริโภค	13
2.2	การกำหนดค่าน้ำหนักตามมาตรวัดของลิเคิร์ต	15
2.3	แนวคิดในการสร้างภาพลักษณ์	31
2.4	โครงสร้างการบริหารและการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าแบ่งตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ	36

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี