

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพประกอบ.....	XIV

บทที่

1 บทนำ

ที่มาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
สมมติฐานงานวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตงานวิจัย.....	6
กรอบแนวความคิด.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกาารเปิดรับ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสมัยใหม่.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างภาพลักษณ์องค์กร.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการด้วยใจ.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33

3 ระเบียบวิธีวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มเป้าหมาย.....	38
--------------------------------------	----

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4 ผลการวิจัย	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ.....	45
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์.....	50
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	54
5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย.....	75
อภิปรายผลการวิจัย.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	80
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก.....	87
ประวัติผู้วิจัย.....	93

สารบัญญัตินำ

ตารางที่	หน้า
1.1	ข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ประเภทโรงแรมและรีสอร์ท) ปี 2556- กันยายน2557.....3
1.2	สถิติผู้ใช้ไฟฟ้าและการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามประเภทผู้ใช้จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พ.ศ.2557..... 3
3.1	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์.....39
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ.....41
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อายุ.....42
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม สถานภาพ.....42
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ระดับการศึกษา.....43
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อาชีพ.....43
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....44
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า.....45
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม รู้จัก PEA SHOP จากสื่อ.....45
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม ในปีที่ผ่านมา (2558)ใช้บริการ PEA SHOP.....46

4.10	แสดงจำนวนและร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม เหตุผลที่ใช้บริการ PEA SHOP.....	47
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม ค่ากระแสไฟฟ้าที่ชำระต่อเดือน.....	47
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ PEA SHOP.....	48
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม ระยะทางจากที่พักมา PEA SHOP.....	49
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม เคยผิมนัดการชำระค่าใช้ไฟฟ้า.....	49
4.15	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน.....	50
4.16	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านการบริหารจัดการ.....	50
4.17	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านสถานที่ในการให้บริการ.....	51

- 4.18 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ
ในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน
ด้านรูปแบบการให้บริการ.....52
- 4.19 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ
ในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน
ด้านการให้บริการของพนักงาน.....53
- 4.20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อ
ภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP
สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตามเพศ.....54
- 4.21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อ
ภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP
สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม อายุ.....55
- 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า
มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ภาพรวมเป็นรายคู่ จำแนกตาม อายุ.....56
- 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า
มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านการให้บริการของพนักงาน เป็นรายคู่
จำแนกตาม อายุ.....57
- 4.24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อ
ภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP
สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม สถานภาพ.....58
- 4.25 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า
มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตาม สถานภาพ.....59

4.26	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านการบริหารจัดการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม สถานภาพ.....	60
4.27	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านสถานที่ในการให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม สถานภาพ.....	60
4.28	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านรูปแบบการให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม สถานภาพ.....	61
4.29	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านการให้บริการของพนักงาน เป็นรายคู่ จำแนกตาม สถานภาพ.....	62
4.30	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	63
4.31	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	64
4.32	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านการบริหารจัดการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	65

- 4.33 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า
มาเก๊าวิลเลต หัวหิน ด้านสถานที่ในการให้บริการ เป็นรายคู่
จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....66
- 4.34 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า
มาเก๊าวิลเลต หัวหิน ด้านรูปแบบการให้บริการ เป็นรายคู่
จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....67
- 4.35 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อ
ภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า
มาเก๊าวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม อาชีพ.....68
- 4.36 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า
มาเก๊าวิลเลต หัวหิน ภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตาม อาชีพ.....69
- 4.37 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า
มาเก๊าวิลเลต หัวหิน ด้านการบริหารจัดการ เป็นรายคู่
จำแนกตาม อาชีพ.....70
- 4.38 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า
มาเก๊าวิลเลต หัวหิน ด้านสถานที่ในการให้บริการ เป็นรายคู่
จำแนกตาม อาชีพ.....71
- 4.39 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า
มาเก๊าวิลเลต หัวหิน ด้านรูปแบบการให้บริการ เป็นรายคู่
จำแนกตาม อาชีพ.....72
- 4.40 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อ
ภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า
มาเก๊าวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....73

- 4.41 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อ
ภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า
มาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า.....74

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบเลขที่

หน้า

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย.....	7
ภาพที่ 2.1	กระบวนการพฤติกรรมผู้บริโภค.....	13
ภาพที่ 2.2	ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค.....	15