



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ด
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
ข้อมูลทั่วไปและความเป็นมาของอุตสาหกรรม.....	12
รูปแบบการบริหารจัดการทางอุตสาหกรรม	12
โครงสร้างของสวนอุตสาหกรรม	16
ลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม.....	18
เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ	19
การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์	19
ประวัติความเป็นมาของไฟฟ้าในประเทศไทยและบริษัทโรจนะ เพาเวอร์ จำกัด.....	21
การให้บริการของบริษัทโรจนะเพาเวอร์ จำกัด.....	23



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2	(ต่อ) นโยบายการพัฒนาการบริการเชิงรุกและคุณภาพในการบริการของ บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด	27
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	28
	แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ	28
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	34
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	42
	แนวคิดเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาด	50
	ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ	54
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	63
	ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ	65
	ทฤษฎีปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก	66
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	67
	งานวิจัยในประเทศ	67
	งานวิจัยต่างประเทศ	72
3	วิธีดำเนินการวิจัย	75
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	75
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	75
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	77
	การวิเคราะห์ข้อมูล	77
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
	ตอนที่ 1 จำนวน และร้อยละของปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า	82
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงาน ของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด	84
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน ของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด	88



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4	
(ต่อ) ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด	96
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน ของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ทางธุรกิจของลูกค้า.....	101
ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงาน ของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ทางธุรกิจของลูกค้า.....	132
ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ ของลูกค้ากับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด	146
ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการพลังงานกับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงาน ของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด.....	153
ตอนที่ 9 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	156
5	
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	159
สรุปผลการวิจัย.....	159
อภิปรายผล	163
ข้อเสนอแนะ.....	170
บรรณานุกรม.....	173
ภาคผนวก	181
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	191



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า.....	82
2 จำนวนและร้อยละของค่าไฟฟ้า	84
3 จำนวนและร้อยละของการรับทราบข้อมูล	85
4 จำนวนและร้อยละของสื่อที่รับทราบข้อมูล	85
5 จำนวนและร้อยละของวิธีการติดต่อใช้บริการ	86
6 จำนวนและร้อยละของการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	86
7 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ.....	87
8 จำนวนและร้อยละของการติดต่อใช้บริการจากบริษัท.....	87
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ พลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน	88
10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ พลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน ..	89
11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ พลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่าย พลังงาน	90
12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ พลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด	91
13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ พลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	92
14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ พลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ	93
15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ พลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ ...	94
16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ พลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด โดยภาพรวม.....	95
17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงาน ของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	96



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญญัตินำ (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงาน ของลูกค้ายักษ์ โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	97
19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงาน ของลูกค้ายักษ์ โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความสามารถในการตอบสนอง...	98
20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงาน ของลูกค้ายักษ์ โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	99
21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงาน ของลูกค้ายักษ์ โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ ของผู้ให้บริการ	100
22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงาน ของลูกค้ายักษ์ โรจนะเพาเวอร์ จำกัด โดยภาพรวม	101
23 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้ายักษ์ โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามประเภทธุรกิจ	102
24 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของ ลูกค้ายักษ์ โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน จำแนกตาม ประเภทธุรกิจเป็นรายคู่.....	103
25 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้ายักษ์ โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงาน	104
26 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของ ลูกค้ายักษ์ โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน จำแนกตามจำนวน พนักงานเป็นรายคู่.....	105
27 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของ ลูกค้ายักษ์ โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน จำแนกตาม จำนวนพนักงานเป็นรายคู่.....	106
28 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของ ลูกค้ายักษ์ โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม จำนวนพนักงานเป็นรายคู่.....	107



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามสถานะในบริษัท.....	108
30 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน จำแนกตามสถานะในบริษัทเป็นรายคู่.....	109
31 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน จำแนกตามสถานะในบริษัทเป็นรายคู่.....	110
32 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน จำแนกตามสถานะในบริษัทเป็นรายคู่.....	111
33 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานะในบริษัทเป็นรายคู่.....	112
34 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า.....	113
35 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่.....	114
36 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่.....	115
37 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่.....	116



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของ ลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภท เครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่.....	117
39 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของ ลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภท เครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่.....	118
40 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของ ลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภท เครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่.....	119
41 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน ของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่.....	120
42 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้า.....	121
43 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของ ลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะ เวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าเป็นรายคู่.....	122
44 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน ของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตาม ระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าเป็นรายคู่.....	123
45 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของ ลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะ เวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าเป็นรายคู่.....	124
46 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัท.....	125



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
47	การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของ ลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทเป็นรายคู่.....	126
48	การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของ ลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทเป็นรายคู่.....	127
49	การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของ ลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทเป็นรายคู่.....	128
50	การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของ ลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทเป็นรายคู่.....	129
51	การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของ ลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทเป็นรายคู่.....	130
52	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามบริการพลังงานที่ใช้	131
53	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามประเภทธุรกิจ	132
54	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงาน	133
55	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ จำแนกตาม จำนวนพนักงานเป็นรายคู่.....	134
56	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามสถานะในบริษัท.....	135



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
57	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า.....	136
58	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่.....	137
59	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่.....	138
60	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความสามารถในการตอบสนอง จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่.....	139
61	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่.....	140
62	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้า.....	141
63	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัท.....	142
64	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทเป็นรายคู่.....	143
65	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทเป็นรายคู่.....	144
66	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามบริการพลังงานที่ใช้.....	145



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญญัตินำ (ต่อ)

ตาราง		หน้า
67	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทรุขกิจกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด.....	146
68	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพนักงานกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด.....	147
69	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานะในบริษัทกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด.....	148
70	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้ากับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด.....	149
71	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้ากับปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด....	150
72	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทกับปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด....	151
73	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างบริการพลังงานที่ใช้กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด.....	152
74	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ พลังงานกับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด โดยภาพรวม	154
75	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรม โรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	156
76	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวน อุตสาหกรรม โรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	157



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
2 การใช้เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing tools for services).	51
3 ขั้นตอนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค	57
4 ขบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค	59
5 ขั้นตอนในการตัดสินใจ.....	63
6 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Theory).....	65