

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการวิจัย และการแปลความหมายจากข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{x}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
COM	แทน	ต้นทุนการใช้สินค้าร่วมกัน
TSC	แทน	ต้นทุนการทำธุรกรรม
SC	แทน	ต้นทุนการค้นหา
LS	แทน	ต้นทุนการเรียนรู้
CC	แทน	ต้นทุนการทำสัญญา
UC	แทน	ต้นทุนความไม่แน่นอน
RETEN	แทน	กิจกรรมรักษาลูกค้า (Retention)
PRODU	แทน	ผลิตภัณฑ์ (Product)
PRI	แทน	ราคา (Price)
PLA	แทน	ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)
PROMO	แทน	การส่งเสริมการตลาด (Promotion)
LOYAL	แทน	ความภักดีในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
INCOME	แทน	รายได้ของลูกค้า
CRM	แทน	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

MKM แทน ส่วนผสมทางการตลาด

2. ลำดับขั้นตอนการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยใช้ สถิติพรรณนาวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ขององค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อ ความภักดีในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีใน การใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติพรรณนาวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงดังตารางที่ 4 และ 5 ตารางที่ 3 ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลลักษณะทั่วไป

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (n = 339)	ร้อยละ
เพศ (SEX)		
ชาย	175	51.62
หญิง	164	48.38
อายุ (AGE) $\bar{X} = 33.83$ S.D. = 8.82 Max = 60 Min = 18		
อาชีพ (OCCU)		
รับราชการ	139	41.00
พนักงานบริษัท	83	24.48
เกษตรกร	33	9.73
ค้าขาย	84	24.78
ระดับการศึกษา (EDU)		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	92	27.14
ปริญญาตรี	200	59.00
สูงกว่าปริญญาตรี	47	13.86
รายได้ (INCOME) $\bar{X} = 12,622.42$ S.D. = 9,531.58 Max = 50,000 Min = 4,000		

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 33.83 ปี ประกอบอาชีพรับราชการ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ย 12,622.42 บาท

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น
 ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตัวแปร	Min	Max	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ต้นทุนการใช้นิตินค้าร่วมกัน (COM)	2.80	5.00	4.17	0.69	มาก
ต้นทุนการทำธุรกรรม (TSC)	2.75	5.00	4.12	0.77	มาก
ต้นทุนการค้นหา (SC)	3.00	5.00	4.27	0.65	มาก
ต้นทุนการเรียนรู้ (LS)	3.00	5.00	4.37	0.73	มาก
ต้นทุนการทำสัญญา (CC)	2.80	5.00	4.32	0.65	มาก
ต้นทุนความไม่แน่นอน (UC)	2.80	5.00	4.40	0.63	มาก
กิจกรรมรักษาลูกค้า (RETEN)	2.00	5.00	4.36	0.75	มาก
ผลิตภัณฑ์ (PRODU)	1.60	5.00	4.36	0.74	มาก
ราคา (PRI)	1.00	5.00	4.19	0.93	มาก
ช่องทางการจัดจำหน่าย (PLA)	1.25	5.00	4.18	0.84	มาก
การส่งเสริมการตลาด (PROMO)	1.00	5.00	4.19	0.95	มาก
ความภักดีในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง (LOYAL)	2.53	5.00	4.27	0.64	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าความภักดีในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์นั้น อยู่ในระดับมาก คือ ต้นทุนการใช้นิตินค้าร่วมกัน ต้นทุนการทำธุรกรรม ต้นทุนการค้นหา ต้นทุนการเรียนรู้ ต้นทุนการทำสัญญา ต้นทุนความไม่แน่นอน กิจกรรมรักษาลูกค้า ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ความภักดีในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

2.1 ค่าร่วมกันของตัวแปร (Communality) ของตัวบ่งชี้มาตรวัดตัวแปรต้น

ค่าร่วมกันของตัวแปร (Communality) ของตัวบ่งชี้มาตรวัดตัวแปรเป็นดัชนีบ่งชี้ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรและตัวแปรอื่น ๆ ผลปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่า Communality ตัวบ่งชี้มาตรวัดตัวแปรต้น

ตัวบ่งชี้	Communality	ตัวบ่งชี้	Communality	ตัวบ่งชี้	Communality
COM1	0.312	CC1	0.715	PRODU2	0.775
COM2	0.651	CC2	0.667	PRODU3	0.780
COM3	0.677	CC3	0.754	PRODU4	0.828
COM4	0.430	CC4	0.230	PRODU5	0.626
COM5	0.627	CC5	0.529	PRI1	0.747
TSC1	0.644	UC1	0.834	PRI2	0.742
TSC2	0.649	UC2	0.661	PRI3	0.778
TSC3	0.579	UC3	0.723	PLA1	0.706
TSC4	0.706	UC4	0.704	PLA2	0.672
SC1	0.684	UC5	0.610	PLA3	0.652
SC2	0.734	RETEN1	0.334	PLA4	0.670
SC3	0.652	RETEN2	0.791	PROMO1	0.683
LS1	0.791	RETEN3	0.705	PROMO2	0.864
LS2	0.821	RETEN4	0.753	PROMO3	0.750
LS3	0.847	RETEN5	0.842	PROMO4	0.899
LS4	0.703	PRODU1	0.603	PROMO5	0.540

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่า Community มีค่าอยู่ตั้งแต่ 0.230 ถึง 0.899 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.2 (อนุชา หนูนุ่น. 2546 : 57) จึงสามารถนำไปวิเคราะห์ปัจจัยต่อไปได้

2.2 ค่า Eigenvalues ค่าร้อยละความแปรปรวน และค่าร้อยละความแปรปรวนสะสมเป็นค่าที่อธิบายถึงสัดส่วนของตัวบ่งชี้ที่สกัดได้หรือสัดส่วนของความแปรปรวนที่สกัด (Extract) ได้ในแต่ละองค์ประกอบ ผลปรากฏดังตารางที่ 6 ค่า Eigenvalues ซึ่งเป็นผลรวมกำลังสองของสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบในแต่ละองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 1 ซึ่งมี 11 องค์ประกอบ และเมื่อพิจารณาทั้ง 11 องค์ประกอบ ปรากฏว่า ความแปรปรวนสะสมเท่ากับ ร้อยละ 89.577 ของ ความแปรปรวนทั้งหมด

ตารางที่ 6 ค่า Eigenvalues ค่าร้อยละความแปรปรวน และค่าร้อยละความแปรปรวนสะสม

องค์ประกอบ	Eigenvalues	ค่าร้อยละความแปรปรวน	ค่าร้อยละความแปรปรวนสะสม
ต้นทุนการใช้สินค้าร่วมกัน (COM)	10.719	22.332	22.332
ต้นทุนการทำธุรกรรม (TSC)	8.436	17.575	39.907
ต้นทุนการค้นหา (SC)	6.605	13.761	53.667
ต้นทุนการเรียนรู้ (LS)	3.207	6.682	60.349
ต้นทุนการทำสัญญา (CC)	2.760	5.750	66.099
ต้นทุนความไม่แน่นอน (UC)	2.681	5.586	71.686
กิจกรรมรักษาลูกค้า (RETEN)	2.322	4.837	76.523
ผลิตภัณฑ์ (PRODU)	1.651	3.439	79.961
ราคา (Price) (PRI)	1.643	3.424	83.385
ช่องทางการจัดจำหน่าย (PLA)	1.530	3.187	86.573
การส่งเสริมการตลาด (PROMO)	1.442	3.005	89.577

2.3 เมื่อต้องการทราบว่าองค์ประกอบทั้ง 11 ที่ได้มานั้น แต่ละองค์ประกอบประกอบด้วยข้อความใดบ้าง ผู้วิจัยได้หมุนแกนแบบออร์โธกอนอล (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax Method) แล้วคัดเลือกข้อความที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.45 ขึ้นไป (กมลภรณ์ บุญถาวร และคณะ. 2548 : 61) เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติในขั้นตอนต่อไป

ตารางที่ 7 ตัวแปรที่มีน้ำหนักอยู่บนองค์ประกอบอยู่ในกลุ่มที่ 1 ต้นทุนการใช้สินค้าร่วมกัน
(ตัวแปรต้น)

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
COM1	การใช้ ADSL จากหมายเลขโทรศัพท์เดิมที่มีอยู่ทำให้ท่านใช้ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	0.559
COM2	ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ต่อ เพราะไม่ต้องเสียค่าเดินสายเพิ่ม	0.807
COM3	ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ต่อ เพราะอุปกรณ์บางอย่างไม่ต้องซื้อเพิ่ม	0.823
COM4	ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพราะอุปกรณ์บางอย่างใช้ด้วยกันได้	0.656
COM5	ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)เพราะ ไม่ต้องเสียค่าเลขหมายโทรศัพท์เพิ่ม	0.792

ค่า Eigenvalue เท่ากับ 10.719 ค่าร้อยละความแปรปรวน เท่ากับ 22.332

จากตารางที่ 7 องค์ประกอบที่ 1 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.559 ถึง 0.823 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.50 และมีค่าไอเกน เท่ากับ 10.719 ผู้วิจัยได้กำหนดให้องค์ประกอบนี้มีชื่อว่า ต้นทุนการใช้สินค้าร่วมกัน

ตารางที่ 8 ตัวแปรที่มีน้ำหนักอยู่บนองค์ประกอบอยู่ในกลุ่มที่ 2 ต้นทุนการทำธุรกรรม
(ตัวแปรต้น)

ตัวบ่งชี้	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
TSC1	ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาในการขอใช้บริการ	0.803
TSC2	ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เนื่องจากได้รับความสะดวกในการขอใช้บริการ	0.806
TSC3	การใช้ (ADSL) ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ท่านมีภาระค่าใช้จ่ายในการขอใช้บริการน้อย	0.761
TSC4	ค่าติดตั้ง (ADSL) ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สมเหตุสมผล	0.840
ค่า Eigenvalue เท่ากับ 8.436 ค่าร้อยละความแปรปรวน เท่ากับ 17.575		

จากตารางที่ 8 องค์ประกอบที่ 2 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.761 ถึง 0.840 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.50 และมีค่าไอเก็น เท่ากับ 8.436 ผู้วิจัยได้กำหนดให้องค์ประกอบนี้มีชื่อว่า ต้นทุนการทำธุรกรรม

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 9 ตัวแปรที่มีน้ำหนักอยู่บนองค์ประกอบอยู่ในกลุ่มที่ 3 ต้นทุนการค้นหา
(ตัวแปรต้น)

ตัวบ่งชี้	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
SC1	จุดติดต่อขอใช้บริการ (ADSL) ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หาได้ง่ายไม่ต้องใช้เวลาในการค้นหานาน	0.827
SC2	การเชื่อมต่อสัญญาณ (ADSL) ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สะดวกไม่ยุ่งยาก	0.857
SC3	ท่านสามารถค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์ (ADSL) ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้อย่างง่ายดายไม่ยุ่งยาก	0.808

ค่า Eigenvalue เท่ากับ 6.605 ค่าร้อยละความแปรปรวน เท่ากับ 13.761

จากตารางที่ 9 องค์ประกอบที่ 3 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.808 ถึง 0.857 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.50 และมีค่าไอเคิน เท่ากับ 6.605 ผู้วิจัยได้กำหนดให้องค์ประกอบนี้มีชื่อว่า ต้นทุนการค้นหา

ตารางที่ 10 ตัวแปรที่มีน้ำหนักอยู่บนองค์ประกอบอยู่ในกลุ่มที่ 4 ดัชนีทุนการเรียนรู้
(ตัวแปรต้น)

ตัวแปรชี้	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
LS1	การเรียนรู้ที่จะใช้งาน (ADSL) ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่มีค่าใช้จ่าย	0.890
LS2	ท่านไม่ต้องเสียเวลาในการเรียนรู้การใช้งาน (ADSL) ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	0.906
LS3	ท่านไม่จำเป็นต้องค้นหาข้อมูลวิธีการใช้งาน (ADSL) ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ค่อนข้างมากเพื่อให้สามารถใช้งานได้	0.921
LS4	ท่านไม่ต้องใช้ทรัพยากรมากมายในการใช้งาน (ADSL) ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	0.838
ค่า Eigenvalue เท่ากับ 3.207 ค่าร้อยละความแปรปรวน เท่ากับ 6.682		

จากตารางที่ 10 องค์ประกอบที่ 4 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.838 ถึง 0.921 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.50 และมีค่าไอเคิน เท่ากับ 3.207 ผู้วิจัยได้กำหนดให้องค์ประกอบนี้มีชื่อว่า ดัชนีทุนการเรียนรู้

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 11 ตัวแปรที่มีน้ำหนักอยู่บนองค์ประกอบอยู่ในกลุ่มที่ 5 ต้นทุนการทำสัญญา
(ตัวแปรต้น)

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
CC1	ค่าใช้จ่ายในการทำสัญญาใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทำให้ท่านประสงค์จะใช้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	0.845
CC2	ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพราะไม่ต้องมีเอกสารเพิ่มเติม	0.817
CC3	ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพราะไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่อทำเรื่องขอใช้บริการใหม่	0.868
CC5	ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต่อ เพราะ ไม่ต้องการจ่ายเบี้ยปรับให้กับบริษัท	0.727
ค่า Eigenvalue เท่ากับ 2.760 ค่าร้อยละความแปรปรวน เท่ากับ 5.750		

จากตารางที่ 11 องค์ประกอบที่ 5 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.727 ถึง 0.868 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.50 และมีค่าไอเคิน เท่ากับ 2.760 ผู้วิจัยได้กำหนดให้องค์ประกอบนี้มีชื่อว่า ต้นทุนการทำสัญญา

ตารางที่ 12 ตัวแปรที่มีน้ำหนักอยู่บนองค์ประกอบอยู่ในกลุ่มที่ 6 ต้นทุนความไม่แน่นอน (ตัวแปรต้น)

ตัวบ่งชี้	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
UC1	ท่านสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	0.913
UC2	ท่านจะใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต่อ เนื่องจากระบบของบริษัทมีคุณภาพสูง	0.813
UC3	ท่านจะใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต่อ เนื่องจากความมั่นคงของบริษัท	0.850
UC4	ท่านจะใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต่อ เนื่องจากคู่แข่งทางธุรกิจไม่มีความน่าเชื่อถือ	0.839
UC5	ท่านจะใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต่อ เนื่องจากมีการตรวจสอบบำรุงรักษาได้ ทันเวลา	0.781

ค่า Eigenvalue เท่ากับ 2.681 ค่าร้อยละความแปรปรวน เท่ากับ 5.586

จากตารางที่ 12 องค์ประกอบที่ 6 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.781 ถึง 0.913 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.50 และมีค่าไอเค้น เท่ากับ 2.681 ผู้วิจัยได้กำหนดให้องค์ประกอบนี้มีชื่อว่า ต้นทุนความไม่แน่นอน

ตารางที่ 13 ตัวแปรที่มีน้ำหนักอยู่บนองค์ประกอบอยู่ในกลุ่มที่ 7 กิจกรรมรักษาลูกค้า
(ตัวแปรต้น)

ตัวบ่งชี้	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
RETEN1	ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่อ เนื่องจากบริษัทมี บริการตามตอบปัญหาในการใช้บริการทางโทรศัพท์	0.578
RETEN2	ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่อ เนื่องจากบริษัทเปิด โอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ	0.890
RETEN3	ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่อเนื่องจากบริษัทให้ ความสำคัญและเอาใจใส่ลูกค้า	0.839
RETEN4	ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่อเนื่องจากมีบริษัทมี การติดตามผลการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	0.868
RETEN5	ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่อเนื่องจากบริษัทมีการ ส่งข้อมูลข่าวสารให้ท่านทราบอยู่เสมอ	0.917

ค่า Eigenvalue เท่ากับ 2.322 ค่าร้อยละความแปรปรวน เท่ากับ 4.837

จากตารางที่ 13 องค์ประกอบที่ 7 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.578 ถึง 0.917 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.50 และมีค่าไอเกน เท่ากับ 2.322 ผู้วิจัยได้กำหนดให้องค์ประกอบนี้มีชื่อว่า กิจกรรมรักษาลูกค้า

ตารางที่ 14 ตัวแปรที่มีน้ำหนักอยู่บนองค์ประกอบอยู่ในกลุ่มที่ 8 ผลลัพท์ (ตัวแปรต้น)

ตัวบ่งชี้	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
PRODU1	คุณภาพการให้บริการของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทำให้ท่านยังคงใช้บริการของ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)	0.776
PRODU2	ความสะดวกในการส่งข้อมูลที่ดีทำให้ท่านยังใช้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ต่อไป	0.880
PRODU3	ความรวดเร็วในการบริการติดตั้งอุปกรณ์ของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทำให้ท่านยังคงใช้บริการของ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)ต่อไป	0.883
PRODU4	ความสุภาพ อ่อนน้อมของพนักงานในการให้บริการทำให้ท่านยังคงใช้บริการของ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)ต่อไป	0.910
PRODU5	การใช้งานที่ไม่มีปัญหาของของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทำให้ท่านยังคงใช้บริการของ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)ต่อไป	0.791

ค่า Eigenvalue เท่ากับ 1.651 ค่าร้อยละความแปรปรวน เท่ากับ 3.439

จากตารางที่ 14 องค์ประกอบที่ 8 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.776 ถึง 0.910 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.50 และมีค่าไอเค้น เท่ากับ 1.651 ผู้วิจัยได้กำหนดให้องค์ประกอบนี้มีชื่อว่า ผลลัพท์

ตารางที่ 15 ตัวแปรที่มีน้ำหนักอยู่บนองค์ประกอบอยู่ในกลุ่มที่ 9 ราคา (ตัวแปรต้น)

ตัวบ่งชี้	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
PRI1	ราคาบริการที่สมเหตุผลของของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน)ต่อไป	0.864
PRI2	บริการที่สอดคล้องกับราคาของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน)ต่อไป	0.861
PRI3	ผลิตภัณฑ์ที่มีราคาให้เลือกลายรุ่นทำให้ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัทไอที จำกัด (มหาชน)ต่อไป	0.882
ค่า Eigenvalue เท่ากับ 1.643 ค่าร้อยละความแปรปรวน เท่ากับ 3.424		

จากตารางที่ 15 องค์ประกอบที่ 9 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.861 ถึง 0.882 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.50 และมีค่าไอเคิน เท่ากับ 1.643 ผู้วิจัยได้กำหนดให้องค์ประกอบนี้มีชื่อว่า ราคา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 16 ตัวแปรที่มีน้ำหนักอยู่บนองค์ประกอบอยู่ในกลุ่มที่ 10 ช่องทางการจัดจำหน่าย (ตัวแปรต้น)

ตัวบ่งชี้	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
PLA1	การชำระค่าบริการที่สะดวก รวดเร็วทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ต่อไป	0.840
PLA2	การกำหนดช่วงเวลาและสถานที่ในการชำระค่าบริการทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)ต่อไป	0.820
PLA3	การที่ บริษัท มีที่จำหน่ายโดยตรงทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)ต่อไป	0.807
PLA4	การที่ บริษัท เป็นหน่วยงานที่ภาครัฐให้การสนับสนุนทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)ต่อไป	0.819

ค่า Eigenvalue เท่ากับ 1.530 ค่าร้อยละความแปรปรวน เท่ากับ 3.187

จากตารางที่ 16 องค์ประกอบที่ 10 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.807 ถึง 0.840 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.50 และมีค่าไอเค้น เท่ากับ 1.530 ผู้วิจัยได้กำหนดให้องค์ประกอบนี้มีชื่อว่า ช่องทางการจัดจำหน่าย

ตารางที่ 17 ตัวแปรที่มีน้ำหนักอยู่บนองค์ประกอบอยู่ในกลุ่มที่ 11 การส่งเสริมการตลาด
(ตัวแปรต้น)

ตัวบ่งชี้	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
PROMO1	การโฆษณาอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทำให้ท่านยังคงใช้บริการ ของ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)ต่อไป	0.827
PROMO2	พนักงานให้บริการแล้วทำให้ท่านพอใจที่จะใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ต่อไป	0.929
PROMO3	การมีโปร โมชันใหม่ ๆ ออกมาทำให้ท่านพอใจที่จะใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)ต่อไป	0.866
PROMO4	การพูดแนะนำอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของพนักงานทำให้ท่าน พอใจที่จะใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)ต่อไป	0.948
PROMO5	การที่ท่านรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท ทำให้ตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ต่อไป	0.735
ค่า Eigenvalue เท่ากับ 1.442 ค่าร้อยละความแปรปรวน เท่ากับ		3.005

จากตารางที่ 17 องค์ประกอบที่ 11 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.735 ถึง 0.948 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.50 และมีค่าไอเก็น เท่ากับ 1.442 ผู้วิจัยได้กำหนดให้องค์ประกอบนี้มีชื่อว่า การส่งเสริมการตลาด

2.4 ค่าร่วมกันของตัวแปร (Communality) ของตัวบ่งชี้มาตรวัดตัวแปรตาม
 ค่าร่วมกันของตัวแปร (Communality) ของตัวบ่งชี้มาตรวัดตัวแปร เป็นดัชนีบ่งชี้
 ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรและตัวแปรอื่น ๆ ผลปรากฏดังตารางที่ 19
 ตารางที่ 18 ค่า Communality ตัวบ่งชี้มาตรวัดตัวแปรต้น

ตัวบ่งชี้	Communality
LOYAL1	0.803
LOYAL2	0.580
LOYAL3	0.241
LOYAL4	0.804

จากตารางที่ 18 พบว่า ค่า Communality มีค่าอยู่ตั้งแต่ 0.241 ถึง 0.804 ซึ่งมีค่า
 มากกว่า 0.2 (อนุชา หนูนุ่น. 2546 : 57) จึงสามารถนำไปวิเคราะห์ปัจจัยต่อไปได้

2.5 ค่า Eigenvalues ค่าร้อยละความแปรปรวน และค่าร้อยละความแปรปรวน
 สะสมเป็นค่าที่อธิบายถึงสัดส่วนของตัวบ่งชี้ที่สกัดได้หรือสัดส่วนของความแปรปรวนที่สกัด
 (Extract) ได้ในแต่ละองค์ประกอบ ผลปรากฏดังตารางที่ 20 ค่า Eigenvalues ซึ่งเป็นผลรวม
 กำลังสองของสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบในแต่ละองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 1 ซึ่งมี 1
 องค์ประกอบ และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบ ปรากฏว่า ความแปรปรวนสะสมเท่ากับร้อยละ
 60.676 ของ ความแปรปรวนทั้งหมด

ตารางที่ 19 ค่า Eigenvalues ค่าร้อยละความแปรปรวน และค่าร้อยละความแปรปรวนสะสม

องค์ประกอบ	Eigenvalues	ค่าร้อยละความแปรปรวน	ค่าร้อยละความแปรปรวนสะสม
ความภักดีในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)	2.427	60.676	60.676

2.6 เมื่อตั้งการทราบว่าองค์ประกอบที่ได้มานั้น แต่ละองค์ประกอบ ประกอบด้วยข้อความใดบ้าง ผู้วิจัยได้หมุนแกนแบบออร์ทोगอนอล (Orthogonal Rotation) โดยวิธีเวริแมกซ์ (Varimax Method) แล้วคัดเลือกข้อความที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.45 ขึ้นไป (กมลภรณ์ บุญถาวร และคณะ, 2548 : 61) เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติในขั้นตอนต่อไป

ตารางที่ 20 ตัวแปรที่มีน้ำหนักอยู่บนองค์ประกอบอยู่ในกลุ่ม ความภักดีในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) (ตัวแปรตาม)

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
LOYAL1	ความตั้งใจของท่านในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของ บริษัท ทีโอที ต่อไป	0.896
LOYAL2	ท่านตั้งใจจะบอกบุคคลรอบข้างหรือที่รู้จักในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของ บริษัท ทีโอที	0.761
LOYAL3	ถ้า บริษัท ทีโอที มีบริการเสริมอื่น ๆ ของบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ท่านตั้งใจจะใช้บริการ	0.491
LOYAL4	ท่านเชื่อว่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของ บริษัท ทีโอที ดีกว่าของผู้ให้บริการรายอื่น	0.897

ค่า Eigenvalue เท่ากับ 2.472 ค่าร้อยละความแปรปรวน เท่ากับ 60.676

จากตารางที่ 20 องค์ประกอบที่ได้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.491 ถึง 0.897 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.45 และมีค่าไอเกน เท่ากับ 2.472 ผู้วิจัยได้กำหนดให้องค์ประกอบนี้มีชื่อว่า ความภักดีในการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถามมาตรวัด

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคถ้าตัวบ่งชี้ถูกตัด
ต้นทุนการใช้สินค้าร่วมกัน (COM)	COM2	0.7866	0.7537
	COM3		0.7556
	COM4		0.7581
	COM5		0.6500
ต้นทุนการทำธุรกรรม (TSC)	TSC1	0.8100	0.7483
	TSC2		0.7389
	TSC3		0.7984
	TSC4		0.7506
ต้นทุนการค้นหา (SC)	SC1	0.7715	0.7029
	SC2		0.6435
	SC3		0.7296
ต้นทุนการเรียนรู้ (LS)	LS1	0.9093	0.8870
	LS2		0.8151
	LS3		0.9054
ต้นทุนการทำสัญญา (CC)	CC1	0.8464	0.8367
	CC2		0.8260
	CC3		0.6875

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของกรอบนบาค	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของกรอบนบาค ถ้าตัวบ่งชี้ถูกตัด
ต้นทุนความไม่แน่นอน (UC)	UC1	0.8914	0.8470
	UC2		0.8794
	UC3		0.8626
	UC4		0.8652
	UC5		0.8837
กิจกรรมรักษาลูกค้า (RETEN)	RETEN2	0.9031	0.8696
	RETEN3		8863
	RETEN4		8704
	RETEN5		8706
ผลิตภัณฑ์ (PRODU)	PRODU1	0.8938	0.8809
	PRODU2		0.8669
	PRODU3		0.8652
	PRODU4		0.8498
	PRODU5		0.8901
ราคา (PRI)	PRI1	0.8319	0.7795
	PRI2		0.7840
	PRI3		0.7377
ช่องทางการจัดจำหน่าย (PLA)	PLA1	0.8283	0.7510
	PLA2		0.7648
	PLA3		0.8081
	PLA4		0.7978

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบาค	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค ถ้าตัวบ่งชี้ถูกตัด
การส่งเสริมการตลาด (PROMO)	PROMO3	0.9325	0.8768
	PROMO4		0.8768
ความภักดีในการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (LOYAL)	LOYAL1	0.8856	0.8024
	LOYAL2		0.8852
	LOYAL4		0.8181

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของตัวแปรมีค่าสูงกว่า 0.7 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ (Nunnally, 1978 : 245) และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ของตัวบ่งชี้แต่ละตัวเมื่อถูกตัดมีค่าน้อยกว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของตัวแปร มาตราวัดหาตัวแปรจึงมีความเชื่อถือได้ในการวัดตัวแปร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

4.1 การตรวจสอบการแจกแจงของประชากร

เงื่อนไขของการทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยนี้ ประชากรต้องมีการแจกแจงแบบปกติ ดังนั้นเมื่อกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ไม่ทราบการแจกแจงจะต้องนำข้อมูลนั้นมาทดสอบว่ามีการแจกแจงแบบปกติหรือไม่ ถ้าประชากรมีการแจกแจงแบบปกติจึงจะสามารถทดสอบสมมติฐานที่ใช้พารามิเตอร์ได้ ซึ่งผลของการทดสอบความแจกแจงของประชากร ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ผลการตรวจสอบการแจกแจงของประชากรด้วยสถิติทดสอบ

ตัวแปร	Kolmogorov-Smirnov		
	Statistic	df	Sig.
SEX	0.349	339	0.000
AGE	0.083	339	0.000
OCCU	0.245	339	0.000
EDU	0.312	339	0.000
INCOME	0.372	339	0.000
SWC	0.139	339	0.000
CRM	0.197	339	0.000
MKM	0.167	339	0.000
LOYAL	0.141	339	0.000

สมมติฐานของการทดสอบ

H_0 : สุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติ

H_1 : สุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบไม่ปกติ

ผลการตรวจสอบการแจกแจงของข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ค่า Sig. ของการทดสอบน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จะยอมรับสมมติฐาน H_1 คือ สุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบไม่ปกติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับค่าของข้อมูลด้วยการยกกำลังสองค่าคะแนนรวมของตัวแปร ก่อนนำไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติขั้นต่อไป

4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นกับตัวแปรต้น และตัวแปรต้นกับ

ตัวแปรตาม ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างองค์ประกอบกับความภักดีในการใช้
บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตัวแปร	INCOME	SWC	CRM	MKM	LOYAL
INCOME	1.000	-0.034	-0.005	-0.004	0.034
SWC		1.000	0.678**	0.785**	0.120*
CRM			1.000	0.906**	0.094
MKM				1.000	0.089
LOYAL					1.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่ารายได้ของลูกค้า (income) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อต้นทุนในการเปลี่ยนสินค้า (SWC) ($p>0.05$) ความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ($p>0.05$) ส่วนผสมทางการตลาด (MKM) ($p>0.05$) และความภักดีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ด้านต้นทุนการเปลี่ยนสินค้า จากผลการวิเคราะห์พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า ($p<0.01$) ส่วนผสมทางการตลาด ($p<0.01$) และความภักดีต่อการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อส่วนผสมทางการตลาด (MKM) และต้นทุนในการเปลี่ยนสินค้า (SWC) แต่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีต่อการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) และรายได้ของลูกค้า ด้านผลการวิเคราะห์ส่วนผสมทางการตลาด ปรากฏว่ามีความสัมพันธ์ต่อต้นทุนในการเปลี่ยนสินค้า (SWC) ($p<0.01$) การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) ($p<0.01$) ส่วนความภักดีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ผลการวิเคราะห์พบว่า มีความสัมพันธ์กับต้นทุนการเปลี่ยนสินค้าเท่านั้น ($p<0.05$) ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ

4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สนับสนุนสมมติฐาน	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 รายได้ของลูกค้ามีความสัมพันธ์ต่อความภักดีในการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์	NS		✓
สมมติฐานที่ 2 ต้นทุนที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสินค้ามีสัมพันธ์ต่อความภักดีในการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์	0.027*	✓	
สมมติฐานที่ 3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีในการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์	NS		✓
สมมติฐานที่ 4 ส่วนผสมทางการตลาดมีสัมพันธ์ต่อความภักดีในการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์	NS		✓

NS = Non Significant

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มาวิเคราะห์โดยจัดเป็น กระจกข้อความ หากความถี่และคิดเป็นร้อยละ ดังรายละเอียดในตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ความถี่ และร้อยละข้อเสนอแนะการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรเพิ่มความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น	57	26.27
2. ควรมีบริการซ่อมบำรุงกรณีสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีปัญหาที่รวดเร็วยิ่งขึ้น	45	20.74
3. ควรมีระบบบริการให้ความช่วยเหลือทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง	40	18.43
4. ควรลดค่าบริการให้ถูกลง	29	13.36
5. ควรมีการยืดหยุ่นกรณีค้างชำระค่าบริการ	24	11.06
6. ควรมีกิจกรรมติดต่อกับผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	17	7.83
7. ควรมีโปรโมชั่นใหม่ๆ ออกมาลูกค้าได้เลือกใช้บริการ	2	0.92
8. ควรมีรูปแบบการบริการที่หลากหลาย	2	0.92
9. ควรมีการประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	1	0.46

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้เสนอแนะต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ควรเพิ่มความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 26.27 ควรมีบริการซ่อมบำรุงกรณีสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีปัญหาที่รวดเร็วยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 20.74 และควรมีระบบบริการให้ความช่วยเหลือทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 18.43 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีเพียงสมมติฐานที่ 1 เท่านั้น คือตัวแปรต้นที่ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสินค้ามีความสัมพันธ์ต่อความภักดีในการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วน รายได้ของลูกค้า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และส่วนผสมทางการตลาดไม่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีในการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 33.83 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ และมีรายได้เฉลี่ย 12,622.42 บาท องค์ประกอบทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มี 11 องค์ประกอบ คือ ต้นทุนการใช้สินค้าร่วมกัน ต้นทุนการทำธุรกรรม ต้นทุนการค้นหา ต้นทุนการเรียนรู้ ต้นทุนการทำสัญญา ต้นทุนความไม่แน่นอนอัน กิจกรรมรักษาลูกค้า ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด และผู้ให้บริการได้เสนอแนะต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ควรเพิ่มความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น ควรให้บริการซ่อมบำรุงกรณีสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีปัญหาที่รวดเร็วยิ่งขึ้น และควรมีระบบบริการให้ความช่วยเหลือทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง