

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่องการเก็บรักษาผู้รับบริการ โทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชัณส์ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมาชิก ทูริชัณส์

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการ โทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชัณส์

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการ โทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชัณส์

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้รับบริการ ต่อตราสินค้า ทูริชัณส์

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับภักดูคามการให้บริการ โทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชัณส์

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลการใช้งานของสมาชิก ทูริชัณส์

ส่วนที่ 7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง การใช้บริการ กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการ โทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับ เป็นสมาชิก ทูริชัณส์

ส่วนที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความคาดหวังการใช้บริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้รับบริการต่อตราสินค้า และความคิดเห็นเกี่ยวกับภักดูคามกับการเก็บรักษาผู้รับบริการ โทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชัณส์ แบ่งออกเป็น 2 ตัวแปรย่อย คือ (1) ระยะเวลาที่รับบริการ ทูริชัณส์ ที่ผ่านมา และ (2) ระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทูริชัณส์ อีก

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
E	แทน	ค่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการบริการเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
P	แทน	ค่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F distribution
$*$	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5
R square	แทน	สัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ
$SEE.$	แทน	ค่าคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์มาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่
$Sig.$	แทน	ความน่าจะเป็นในการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมาชิก ทรวิชั้นส์

ตาราง 4

แสดงข้อมูลของสมาชิก ทรวิชั้นส์ ที่ตอบแบบสอบถาม ($n = 400$ คน)

ข้อมูลของสมาชิก ทรวิชั้นส์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	219	54.75

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลของสมาชิก ทรวินัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2) หญิง	181	45.25
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 18 ปี	5	1.25
2) 18-25 ปี	33	8.25
3) 26-35 ปี	114	28.50
4) 36-43 ปี	165	41.25
5) 44-50 ปี	69	17.25
6) สูงกว่า 50 ปี	14	3.50
3. ลักษณะที่พักอาศัย		
1) บ้านเดี่ยว	142	35.50
2) ทาวน์เฮาส์/อาคารพาณิชย์	109	27.25
3) คอนโดมิเนียม/ห้องชุด	94	23.50
4) อพาร์ทเมนต์/แมนชั่น	55	13.75
4. จำนวนจุดที่รับบริการ		
1) 1 จุด	234	58.50
2) 2 จุด	122	30.50
3) 3 จุด	32	8.00
4) 4 จุด	10	2.50
5) มากกว่า 4 จุด	2	0.50
5. รูปแบบ (package) ที่รับบริการ		
1) โนว์เลดจ์ (KNOWLEDGE)	61	15.25
2) ซิลเวอร์ (SILVER)	53	13.25
3) โกลด์ (GOLD)	224	56.00
4) แพลทตินัม (PLATINUM)	62	15.50

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมาชิก ทรวิชนส์ ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปร โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศ สมาชิก ทรวิชนส์ ที่ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งเป็นเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 54.75 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.25

อายุ สมาชิก ทรวิชนส์ ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุ 36-43 ปี คิดเป็น ร้อยละ 41.25 รองลงมามีอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.50 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.25

ลักษณะที่พักอาศัย สมาชิก ทรวิชนส์ ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีลักษณะ ที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาเป็นทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 27.25 และน้อยที่สุดเป็นอพาร์ทเมนต์/แมนชั่น คิดเป็นร้อยละ 13.75

จำนวนจุดที่รับบริการ สมาชิก ทรวิชนส์ ที่ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งมี จำนวนจุดที่รับบริการ 1 จุด คิดเป็นร้อยละ 58.50 รองลงมามีจำนวนจุดที่รับบริการ 2 จุด คิดเป็นร้อยละ 30.50 และน้อยที่สุดมีจำนวนจุดที่รับบริการมากกว่า 4 จุด คิดเป็นร้อยละ 0.50

รูปแบบ (package) ที่รับบริการ สมาชิก ทรวิชนส์ ที่ตอบแบบสอบถามมากกว่า ครึ่งมีรูปแบบ (package) ที่รับบริการ เป็นรูปแบบ โกลด์ (GOLD) คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาเป็นรูปแบบแพลตตินั่ม (PLATINUM) คิดเป็นร้อยละ 15.50 และน้อยที่สุดเป็น รูปแบบซิลเวอร์ (SILVER) คิดเป็นร้อยละ 0.50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้ บริการโทรศัพท์ผ่านทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริวิชั่นส์

ตาราง 5

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการโทรศัพท์ทางสาย
ระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริวิชั่นส์ โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความ คาดหวังการใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคาดหวัง	ลำดับ
1. ด้านสินค้า/บริการ	3.99	0.55	มาก	2
2. ด้านราคา	3.66	0.70	มาก	7
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.96	0.66	มาก	3
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.86	0.58	มาก	5
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	4.02	0.62	มาก	1
6. ด้านกระบวนการ	3.80	0.75	มาก	6
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.95	0.62	มาก	4
รวม	3.89	0.50	มาก	

จากตาราง 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการ
โทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริวิชั่นส์ โดยรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณารายด้านที่มี
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) ด้าน
บุคคลหรือพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา ได้แก่ (2) ด้านสินค้า/บริการ (3)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (4) ด้านลักษณะทางกายภาพ (5) ด้านการส่งเสริมการตลาด
(6) ด้านกระบวนการ และ (7) ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, 3.96, 3.95, 3.86, 3.80
และ 3.66 ตามลำดับ

ตาราง 6

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการโทรศัพท์ทางสายระบบ
ตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชชั่นส์ ในด้านสินค้า/บริการ

ด้านสินค้า/บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคาดหวัง
1. คุณภาพความคมชัดของสัญญาณ ภาพและเสียง	4.15	0.60	มาก
2. ความหลากหลายของรายการ	4.06	0.67	มาก
3. ความน่าสนใจของรายการ	4.04	0.68	มาก
4. มีการนำเสนอรายการหรือบริการ ใหม่ ๆ ทุกระยะ	3.90	0.73	มาก
5. เครื่องรับสัญญาณและรีโมท มี ความทนทาน ใช้งานง่าย	3.78	0.86	มาก
6. ได้รับนิตยสาร พรีเมียร์ (ทูริชชั่นส์ ทีวีไกด์) เป็นประจำ	4.00	0.76	มาก
รวม	3.99	0.55	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการ
โทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชชั่นส์ ในด้านสินค้า/บริการโดยรวม
มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณา
รายชื่อ ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพ
ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา ได้แก่
ความหลากหลายของรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ความคาดหวังการใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ เครื่องรับสัญญาณและรีโมท
มีความทนทาน ใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ตาราง 7

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการโทรศัพท์ทางสาย
ระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชัสน์ ในด้านราคา

ด้านราคา	$\bar{X}$	SD	ระดับความคาดหวัง
1. ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าติดตั้ง มีราคาเหมาะสม	3.41	1.03	มาก
2. ค่าบริการรายเดือนคุ้มค่ากับ คุณภาพที่ได้รับ	3.70	0.85	มาก
3. ค่าบริการช่องรายการเสริม เหมาะสม	3.76	0.77	มาก
4. ค่าใช้จ่ายกรณีขอเพิ่มจุดหรือย้าย จุดรับบริการเหมาะสม	3.79	0.88	มาก
5. ค่าปรับกรณีทำอุปกรณ์ของ ทูริชัสน์ สูญหายหรือชำรุด เหมาะสม	3.64	1.02	มาก
รวม	3.66	0.70	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการ
โทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชัสน์ ในด้านราคาโดยรวม มี
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณา
รายชื่อ ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ ค่าใช้จ่าย
กรณีขอเพิ่มจุดหรือย้ายจุดรับบริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมา ได้แก่
ค่าบริการช่องรายการเสริมเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ความคาดหวังการใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าติดตั้งมีราคา
เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

ตาราง 8

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชัสนส์ ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	$\bar{X}$	SD	ระดับความคาดหวัง
1. การติดต่อขอสมัครสมาชิกมีความสะดวก	3.95	0.84	มาก
2. การติดต่อแจ้งปัญหาการรับบริการ การขอรับข้อมูลข่าวสารกับ ทูริชัสนส์ มีความสะดวก และรวดเร็ว	3.83	0.92	มาก
3. สามารถชำระค่าบริการได้หลายช่องทาง	4.10	0.63	มาก
รวม	3.96	0.66	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชัสนส์ ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ สามารถชำระค่าบริการได้หลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมา ได้แก่ การติดต่อขอสมัครสมาชิกมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ การติดต่อแจ้งปัญหาการรับบริการ การขอรับข้อมูลข่าวสารกับ ทูริชัสนส์ มีความสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ตาราง 9

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการโทรศัพท์ทางสาย
ระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทรวิทัศน์ส์ ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	$\bar{X}$	SD	ระดับความคาดหวัง
1. มีของสมนาคุณหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียมแรกเข้า และอื่น ๆ เมื่อขอสมัครเป็นสมาชิก	3.89	0.70	มาก
2. มีส่วนลด กรณีขอชำระค่าบริการ เป็นรายปี	3.93	0.68	มาก
3. มีส่วนลด กรณีขอชำระค่าบริการ ผ่านธนาคาร หรือบัตรเครดิต	3.88	0.72	มาก
4. กิจกรรมร่วมสนุก ชิงรางวัลต่าง ๆ มีความดึงดูดน่าสนใจ	3.75	0.72	มาก
5. มีรางวัลสำหรับสมาชิกที่แนะนำ สมาชิกใหม่	3.85	0.71	มาก
รวม	3.86	0.58	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการ
โทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทรวิทัศน์ส์ ในด้านการส่งเสริมการตลาด
โดยรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86
เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการมากที่สุด
ได้แก่ มีส่วนลด กรณีขอชำระค่าบริการเป็นรายปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมา ได้แก่
มีของสมนาคุณหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า และอื่น ๆ เมื่อขอสมัครเป็นสมาชิก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการน้อยที่สุด
ได้แก่ กิจกรรมร่วมสนุก ชิงรางวัลต่าง ๆ มีความดึงดูดน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ตาราง 10

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทริวิชั่นส์ ในด้านบุคคลหรือพนักงาน

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคาดหวัง
1. ความยินดีและเต็มใจให้บริการ ของพนักงาน	4.01	0.72	มาก
2. มีการตอบสนองปัญหาของลูกค้า อย่างรวดเร็ว และสามารถให้ ข้อมูลได้ถูกต้อง แม่นยำ	3.96	0.81	มาก
3. พนักงานมีความต่อตรงเวลา	4.02	0.77	มาก
4. พนักงานไม่มีการปฏิเสธต่อคำขอ ของผู้รับบริการ	4.02	0.75	มาก
5. พนักงานซ่อมบำรุง มีความ ชำนาญในการแก้ไขปัญหา และ มีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อม ให้บริการอย่างดียิ่ง	4.07	0.69	มาก
6. มารยาทและการใช้คำพูดที่ เหมาะสมในการสื่อสาร	4.02	0.69	มาก
รวม	4.02	0.62	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทริวิชั่นส์ ในด้านบุคคลหรือพนักงาน โดยรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ พนักงานซ่อมบำรุง มีความชำนาญในการแก้ไขปัญหา และมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างดียิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความต่อตรงเวลา

พนักงานไม่มีการปฏิเสธต่อคำขอของผู้รับบริการ มารยาทและการใช้คำพูดที่เหมาะสมในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ มีการตอบสนองปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว และสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ตาราง 11

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทรวิทัศน์ส์ ในด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคาดหวัง
1. ขั้นตอนและเอกสารประกอบการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก	3.73	0.87	มาก
2. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาต่าง ๆ มีความรวดเร็วไม่ยุ่งยาก	3.82	0.86	มาก
3. การขอแก้ไขข้อมูลของสมาชิกได้รวดเร็วและถูกต้อง	3.86	0.81	มาก
รวม	3.80	0.75	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทรวิทัศน์ส์ ในด้านกระบวนการโดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายชื่อ ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ การขอแก้ไขข้อมูลของสมาชิกได้รวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการแจ้งปัญหาต่าง ๆ มีความรวดเร็วไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนและเอกสารประกอบการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

ตาราง 12

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการโทรทัศน์ทางสาย
ระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชชั่นส์ ในด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคาดหวัง
1. ความทันสมัยของศูนย์บริการ ทูริชชั่นส์	3.88	0.71	มาก
2. ความสามารถให้บริการได้ ครอบคลุมทุกพื้นที่	3.98	0.72	มาก
3. สายนำสัญญาณที่ติดตั้งภายใน และภายนอกบ้าน มีความเรียบร้อย สวยงาม	4.00	0.75	มาก
รวม	3.95	0.62	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการ
โทรทัศน์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชชั่นส์ ในด้านลักษณะทางกายภาพ
โดยรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95
เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการมากที่สุด
ได้แก่ สายนำสัญญาณที่ติดตั้งภายในและภายนอกบ้าน มีความเรียบร้อย สวยงาม
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา ได้แก่ ความสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการน้อยที่สุด
ได้แก่ ความทันสมัยของศูนย์บริการ ทูริชชั่นส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

**ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการ
โทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริวิชั่นส์**

ตาราง 13

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับ
เป็นสมาชิก ทูริวิชั่นส์ โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ การบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้	ลำดับ
1. ด้านสินค้า/บริการ	3.90	0.46	มาก	2
2. ด้านราคา	3.52	0.74	มาก	7
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.86	0.68	มาก	3
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.81	0.53	มาก	5
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	4.02	0.53	มาก	1
6. ด้านกระบวนการ	3.66	0.85	มาก	6
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.91	0.62	มาก	4
รวม	3.81	0.46	มาก	

จากตาราง 13 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริวิชั่นส์ โดยรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณาเรียงด้าน ด้านที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) ด้านบุคคลหรือพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา ได้แก่ (2) ด้านลักษณะทางกายภาพ (3) ด้านสินค้า/บริการ (4) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (5) ด้านการส่งเสริมการตลาด (6) ด้านกระบวนการ และ (7) ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91, 3.90, 3.86, 3.81, 3.66 และ 3.52 ตามลำดับ

ตาราง 14

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการโทรทัศน์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชัณส์ ในด้านสินค้า/บริการ

ด้านสินค้า/บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
1. คุณภาพความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง	4.08	0.50	มาก
2. ความหลากหลายของรายการ	4.00	0.58	มาก
3. ความน่าสนใจของรายการ	3.93	0.66	มาก
4. มีการนำเสนอรายการหรือบริการใหม่ ๆ ทุกระยะ	3.84	0.68	มาก
5. เครื่องรับสัญญาณและรีโมทมีความทนทาน ใช้งานง่าย	3.64	0.83	มาก
6. ได้รับนิตยสาร ฟรีเมียร์ (ทูริชัณส์ ทวีไกด์) เป็นประจำ	3.93	0.74	มาก
รวม	3.90	0.46	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการโทรทัศน์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชัณส์ ในด้านสินค้า/บริการโดยรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมา ได้แก่ ความหลากหลายของรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการน้อยที่สุด ได้แก่ เครื่องรับสัญญาณและรีโมท มีความทนทาน ใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ตาราง 15

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการโทรทัศน์ทางสายระบบตอบรับ
เป็นสมาชิก ทูริชัสน์ ในด้านราคา

ด้านราคา	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
1. ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าติดตั้ง มีราคาเหมาะสม	3.33	0.99	ปานกลาง
2. ค่าบริการรายเดือนคุ้มค่ากับ คุณภาพที่ได้รับ	3.54	0.87	มาก
3. ค่าบริการช่องรายการเสริม เหมาะสม	3.65	0.83	มาก
4. ค่าใช้จ่ายกรณีขอเพิ่มจุดหรือย้าย จุดรับบริการเหมาะสม	3.60	0.89	มาก
5. ค่าปรับกรณีทำอุปกรณ์ของ ทูริชัสน์ สูญหายหรือชำรุด เหมาะสม	3.50	1.07	มาก
รวม	3.52	0.74	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการโทรทัศน์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชัสน์ ในด้านราคาโดยรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการมากที่สุด ได้แก่ ค่าบริการช่องรายการเสริมเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 รองลงมา ได้แก่ ค่าใช้จ่ายกรณีขอเพิ่มจุดหรือย้ายจุดรับบริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการน้อยที่สุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าติดตั้งมีราคาเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ตาราง 16

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับ
เป็นสมาชิก ทูริวิชั่นส์ ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
1. การติดต่อขอสมัครสมาชิกมีความสะดวก	3.87	0.86	มาก
2. สามารถชำระค่าบริการได้หลายช่องทาง	4.04	0.67	มาก
3. การติดต่อแจ้งปัญหาการรับบริการ การขอรับข้อมูลข่าวสารกับ ทูริวิชั่นส์ มีความสะดวก และรวดเร็ว	3.66	0.92	มาก
รวม	3.86	0.68	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริวิชั่นส์ ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการมากที่สุด ได้แก่ สามารถชำระค่าบริการได้หลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมา ได้แก่ การติดต่อขอสมัครสมาชิกมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการน้อยที่สุด ได้แก่ การติดต่อแจ้งปัญหาการรับบริการ การขอรับข้อมูลข่าวสารกับ ทูริวิชั่นส์ มีความสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66



ตาราง 17

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการโทรทัศน์ทางสายระบบตอบรับ
เป็นสมาชิก ทูริวิชั่นส์ ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
1. มีของสมนาคุณหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียมแรกเข้า และอื่น ๆ เมื่อขอสมัครเป็นสมาชิก	3.81	0.69	มาก
2. มีส่วนลด กรณีขอชำระค่าบริการ เป็นรายปี	3.91	0.67	มาก
3. มีส่วนลด กรณีขอชำระค่าบริการ ผ่านธนาคาร หรือบัตรเครดิต	3.81	0.67	มาก
4. กิจกรรมร่วมสนุก ชิงรางวัลต่าง ๆ มีความดึงดูดน่าสนใจ	3.72	0.68	มาก
5. มีรางวัลสำหรับสมาชิก ที่แนะนำ สมาชิกใหม่	3.80	0.67	มาก
รวม	3.81	0.53	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการโทรทัศน์
ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริวิชั่นส์ ในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม
มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อ
พิจารณารายข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการมากที่สุด ได้แก่ มีส่วนลด
กรณีขอชำระค่าบริการเป็นรายปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมา ได้แก่ มีของสมนาคุณ
หรือยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า และอื่น ๆ เมื่อขอสมัครเป็นสมาชิก มีส่วนลด กรณีขอ
ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร หรือบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และมีความคิดเห็น
เกี่ยวกับการรับรู้การบริการน้อยที่สุด ได้แก่ กิจกรรมร่วมสนุก ชิงรางวัลต่าง ๆ มี
ความดึงดูดน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

ตาราง 18

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูวิชั่นส์ ในด้านบุคคลหรือพนักงาน

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
1. ความยินดีและเต็มใจให้บริการ ของพนักงาน	4.01	0.64	มาก
2. มีการตอบสนองปัญหาของลูกค้า อย่างรวดเร็ว และสามารถให้ ข้อมูลได้ถูกต้อง แม่นยำ	3.91	0.74	มาก
3. พนักงาน มีความต่อตรงเวลา	4.01	0.72	มาก
4. พนักงาน ไม่มีการปฏิเสธต่อคำขอ ของผู้รับบริการ	4.03	0.64	มาก
5. พนักงานซ่อมบำรุง มีความ ชำนาญในการแก้ไขปัญหา และมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้บริการ อย่างดีเยี่ยม	4.07	0.62	มาก
6. มารยาทและการใช้คำพูดที่ เหมาะสมในการสื่อสาร	4.07	0.65	มาก
รวม	4.02	0.53	มาก

จากตาราง 18 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูวิชั่นส์ ในด้านบุคคลหรือพนักงานโดยรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการมากที่สุด ได้แก่ พนักงานซ่อมบำรุง มีความชำนาญในการแก้ไขปัญหา และมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างดีเยี่ยม มารยาทและการใช้คำพูดที่เหมาะสมในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

รองลงมา ได้แก่ พนักงาน ไม่มีการปฏิเสธต่อคำขอของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการน้อยที่สุด ได้แก่ มีการตอบสนองปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว และสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ตาราง 19

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทรวิชั่นส์ ในด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
1. ขั้นตอนและเอกสารประกอบการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก	3.64	0.93	มาก
2. ขั้นตอนการแจ้งปัญหาต่าง ๆ มีความรวดเร็วไม่ยุ่งยาก	3.63	0.96	มาก
3. การขอแก้ไขข้อมูลของสมาชิกได้รวดเร็วและถูกต้อง	3.71	0.90	มาก
รวม	3.66	0.85	มาก

จากตาราง 19 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทรวิชั่นส์ ในด้านกระบวนการโดยรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณารายข้อข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการมากที่สุด ได้แก่ การขอแก้ไขข้อมูลของสมาชิกได้รวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนและเอกสารประกอบการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการแจ้งปัญหาต่าง ๆ มีความรวดเร็วไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

ตาราง 20

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการโทรทัศน์ทางสายระบบตอบรับ
เป็นสมาชิก ทูริชัสน์ ในด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
1. ความทันสมัยของศูนย์บริการ ทูริชัสน์	3.86	0.70	มาก
2. ความสามารถให้บริการได้ ครอบคลุมทุกพื้นที่	3.93	0.75	มาก
3. สายนำสัญญาณ ที่ติดตั้งภายใน และภายนอกบ้าน มีความ เรียบร้อย สวยงาม	3.96	0.75	มาก
รวม	3.91	0.62	มาก

จากตาราง 20 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการโทรทัศน์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชัสน์ ในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการมากที่สุด ได้แก่ สายนำสัญญาณที่ติดตั้งภายในและภายนอกบ้าน มีความเรียบร้อย สวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมา ได้แก่ ความสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการน้อยที่สุด ได้แก่ ความทันสมัยของศูนย์บริการ ทูริชัสน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

**ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดี
ของผู้รับบริการต่อตราสินค้า ทรวิชั่นส์**

ตาราง 21

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้รับบริการต่อตราสินค้า ทรวิชั่นส์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของ ผู้รับบริการต่อตราสินค้า ทรวิชั่นส์	$\bar{X}$	SD	ระดับความภักดี	ลำดับ
1. ใช้บริการเพราะได้รับการบอกต่อ จากคนอื่นถึงการบริการที่ดีของ ทรวิชั่นส์	3.95	0.61	มาก	8
2. ใช้บริการเพราะตนเองมีประสบการณ์ ที่ดีจากการบริการของ ทรวิชั่นส์	3.88	0.58	มาก	10
3. ประทับใจที่ ทรวิชั่นส์ มีกิจกรรมเพื่อ สังคม (CSR) เช่น “กิจกรรมปลูก ปัญญา”	3.73	0.73	มาก	1
4. ใช้บริการเพราะมั่นใจในภาพลักษณ์ ของ ทรวิชั่นส์	3.93	0.62	มาก	5
5. ประทับใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการ อื่น ๆ ของบริษัทในเครือทรู	3.83	0.64	มาก	7
6. หากซื้อบ้านหลังใหม่ จะติดต่อขอ ติดตั้ง ทรวิชั่นส์ ทันที	3.72	0.69	มาก	2
7. หากมีโอกาสนจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ บริการ ทรวิชั่นส์ โดยไม่ลังเล	3.79	0.61	มาก	9
8. มีเคเบิลทีวีรายอื่นนำเสนอบริการที่ ราคาถูกลงกว่า แต่จะยังคงใช้บริการของ ทรวิชั่นส์ ต่อไป	3.77	0.66	มาก	6

ตาราง 21 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของ ผู้รับบริการต่อตราสินค้า ทรวิวชั่นส์	$\bar{X}$	SD	ระดับความภักดี	ลำดับ
9. หากเพื่อนบ้านมีการลักลอบใช้บริการ ทรวิวชั่นส์ จะแจ้งให้ทราบทันที	3.84	0.68	มาก	3
10. หากมีคนให้ข้อมูลไม่ดีต่อ ทรวิวชั่นส์ จะรีบออกตัวแก้ไขให้ทันที	3.77	0.68	มาก	4
รวม	3.82	0.42	มาก	

จากตาราง 21 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้รับบริการต่อตราสินค้า ทรวิวชั่นส์ โดยรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีต่อตราสินค้ามากที่สุด ได้แก่ ใช้บริการเพราะได้รับการบอกต่อจากคนอื่นถึงการบริการที่ดีของ ทรวิวชั่นส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมา ได้แก่ ใช้บริการเพราะมั่นใจในภาพลักษณ์ของ ทรวิวชั่นส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีต่อตราสินค้า น้อยที่สุด ได้แก่ หากซื้อบ้านหลังใหม่ จะติดต่อขอติดตั้ง ทรวิวชั่นส์ ทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับภัยคุกคามการให้บริการ
โทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริวิชั่นส์

ตาราง 22

แสดงข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับภัยคุกคามการให้บริการ โทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับ
เป็นสมาชิก ทูริวิชั่นส์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับภัยคุกคามการให้บริการ โทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริวิชั่นส์	$\bar{X}$	SD	ระดับการคุกคาม
1. หากมีเสาอากาศโทรศัพท์รุ่นใหม่ ที่รับ ช่องสัญญาณฟรีทีวี ได้คมชัดไม่ต้องจ่าย รายเดือน มาเสนอบริการ จะตอบรับและ ขอยกเลิก ทูริวิชั่นส์	3.37	0.94	ปานกลาง
2. หากมีเคเบิลทีวีหรือจานรับดาวเทียมราย อื่น มาเสนอบริการ ด้วยราคาถูกลงกว่า ท่าน จะตอบรับและขอยกเลิก ทูริวิชั่นส์	3.31	0.93	ปานกลาง
3. หากมีธุรกิจระบบเคเบิลทีวี ผ่านทางระบบ Internet มาเสนอบริการ ด้วยราคาถูกลงกว่า จะตอบรับและขอยกเลิก ทูริวิชั่นส์	3.25	0.90	ปานกลาง
4. หากมีธุรกิจนำเสนอการติดตั้งกล่องใช้ บริการ ทูริวิชั่นส์ โดยไม่ต้องเสีย ค่าบริการรายเดือน จะตอบรับและขอ ยกเลิก ทูริวิชั่นส์	2.98	0.98	ปานกลาง
รวม	3.23	0.83	ปานกลาง

จากตาราง 22 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภัยคุกคามการให้บริการ โทรทัศน์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชชั่นส์ โดยรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภัยคุกคามอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับภัยคุกคามการให้บริการมากที่สุด ได้แก่ หากมีเสาอากาศโทรทัศน์ รุ่นใหม่ ที่รับช่องสัญญาณฟรีทีวี ได้คมชัดไม่ต้องจ่ายรายเดือน มาเสนอบริการ จะตอบรับและขอยกเลิก ทูริชชั่นส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 รองลงมา ได้แก่ หากมีเคเบิล ทีวีหรือจานรับดาวเทียมรายอื่น มาเสนอบริการ ด้วยราคาถูกกว่า ท่านจะตอบรับและ ขอยกเลิก ทูริชชั่นส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภัยคุกคาม การให้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ หากมีธุรกิจนำเสนอการติดตั้งลักลอบให้บริการ ทูริชชั่นส์ โดยไม่ต้องเสียค่าบริการรายเดือน จะตอบรับและขอยกเลิก ทูริชชั่นส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของสมาชิก ทูริชชั่นส์

ตาราง 23

แสดงข้อมูลข้อมูลการใช้งานของสมาชิก ทูริชชั่นส์

ข้อมูลการใช้งาน	$\bar{X}$	SD
ระยะเวลาที่รับบริการ ทูริชชั่นส์ ที่ผ่านมา (ปี)	5.57	3.30
ระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทูริชชั่นส์ อีก (ปี)	5.56	3.73

จากตาราง 23 พบว่า ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานของสมาชิก ทูริชชั่นส์ ในด้านระยะเวลาที่รับบริการ ทูริชชั่นส์ ที่ผ่านมา และในด้านระยะเวลาที่คิดว่าจะ รับบริการ ทูริชชั่นส์ อีก พบว่า สมาชิก ทูริชชั่นส์ มีระยะเวลาที่รับบริการ ทูริชชั่นส์ ที่ผ่านมาเฉลี่ย 5.57 ปี ส่วนระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทูริชชั่นส์ อีก เฉลี่ยจะมี ระยะเวลาอยู่ที่ 5.56 ปี

**ส่วนที่ 7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง
การใช้บริการ กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการ
โทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริวิชั่นส์**

ตาราง 24

แสดงข้อมูลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการ ทูริวิชั่นส์

ความคาดหวัง/การรับรู้	ความคาดหวัง (E)		การรับรู้ (P)		ความแตกต่างคู่			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	(P-E)	t	df	Sig.
ด้านสินค้า/บริการ	3.99	0.55	3.90	0.46	-0.08	3.702***	399	0.000
คุณภาพความคมชัดของ								
สัญญาณภาพและเสียง	4.15	0.60	4.08	0.50	-0.06	2.367*	399	0.018
ความหลากหลายของ								
รายการ	4.06	0.67	4.00	0.58	-0.05	1.573	399	0.117
ความน่าสนใจของรายการ	4.04	0.68	3.93	0.66	-0.11	3.004**	399	0.003
มีการนำเสนอรายการหรือ								
บริการใหม่ ๆ ทุกกระยะ	3.90	0.73	3.84	0.68	-0.06	1.844	399	0.066
เครื่องรับสัญญาณและ								
รีโมท มีความทนทาน ใช้								
งานง่าย	3.78	0.86	3.64	0.83	-0.14	3.446**	399	0.001
ได้รับนิตยสาร พรีเมียร์								
(ทูริวิชั่นส์ ทีวีไกด์) เป็น								
ประจำ	4.00	0.76	3.93	0.74	-0.07	2.170*	399	0.031
ด้านราคา	3.66	0.70	3.52	0.74	-0.14	4.381***	399	0.000
ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและ								
ค่าติดตั้งมีราคาเหมาะสม	3.41	1.03	3.33	0.99	-0.09	2.263*	399	0.024

ตาราง 24 (ต่อ)

ความคาดหวัง/การรับรู้	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่างคู่			
	(E)		(P)		(P-E)	<i>t</i>	<i>df</i>	Sig.
	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>				
ค่าบริการรายเดือนคุ้มค่างับ								
คุณภาพที่ได้รับ	3.70	0.85	3.54	0.87	-0.16	3.809***	399	0.000
ค่าบริการช่องรายการเสริม								
เหมาะสม	3.76	0.77	3.65	0.83	-0.11	2.751**	399	0.006
ค่าใช้จ่ายกรณีขอเพิ่มจุด								
หรือย้ายจุดรับบริการ								
เหมาะสม	3.79	0.88	3.60	0.89	-0.19	5.077***	399	0.000
ค่าปรับกรณีทำอุปกรณ์ของ								
ทรูวิชั่นส์ สูญหายหรือ								
ชำรุดเหมาะสม	3.64	1.02	3.50	1.07	-0.14	3.185**	399	0.002
ด้านช่องทางการจัด								
จำหน่าย	3.96	0.66	3.86	0.68	-0.10	3.359***	399	0.001
การติดต่อขอสมัครสมาชิก								
มีความสะดวก	3.95	0.84	3.87	0.86	-0.07	1.874	399	0.062
การติดต่อแจ้งปัญหาการรับ								
บริการ การขอรับข้อมูล								
ข่าวสารกับ ทรูวิชั่นส์ มี								
ความสะดวก และรวดเร็ว	3.83	0.92	3.66	0.92	-0.17	3.882***	399	0.000
สามารถชำระค่าบริการได้								
หลายช่องทาง	4.10	0.63	4.04	0.67	-0.06	1.916	399	0.056
ด้านการส่งเสริมการตลาด								
มีของสมนาคุณหรือยกเว้น								
ค่าธรรมเนียมแรกเข้า, อื่น ๆ								
เมื่อขอสมัครเป็นสมาชิก	3.89	0.70	3.81	0.69	-0.08	2.428*	399	0.016
มีส่วนลด กรณีขอชำระ								
ค่าบริการเป็นรายปี	3.93	0.68	3.91	0.67	-0.02	0.651	399	0.516

ตาราง 24 (ต่อ)

ความคาดหวัง/การรับรู้	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่างคู่			
	(E)		(P)		(P-E)	<i>t</i>	<i>df</i>	Sig.
	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>				
มีส่วนลด กรณีขอชำระ								
ค่าบริการผ่านธนาคาร หรือ								
บัตรเครดิต	3.88	0.72	3.81	0.67	-0.06	1.978*	399	0.049
กิจกรรมร่วมสนุก ชิงรางวัล								
ต่าง ๆ มีความดึงดูดน่าสนใจ	3.75	0.72	3.72	0.68	-0.03	0.973	399	0.331
มีรางวัลสำหรับสมาชิกที่								
แนะนำสมาชิกใหม่	3.85	0.71	3.80	0.67	-0.05	1.423	399	0.155
ด้านบุคคลหรือพนักงาน	4.02	0.62	4.02	0.53	0.00	-0.055	399	0.956
ความยินดีและเต็มใจ								
ให้บริการ ของพนักงาน	4.01	0.72	4.01	0.64	-0.01	0.264	399	0.792
มีการตอบสนองปัญหาของ								
ลูกค้าอย่างรวดเร็วและ								
สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง								
แม่นยำ	3.96	0.81	3.91	0.74	-0.05	1.240	399	0.216
พนักงานมีความตรงต่อ								
เวลา	4.02	0.77	4.01	0.72	-0.01	0.296	399	0.767
พนักงานไม่มีการปฏิเสธต่อ								
คำขอของผู้รับบริการ	4.02	0.75	4.03	0.64	0.02	-0.589	399	0.556
พนักงานซ่อมบำรุง มีความ								
ชำนาญในการแก้ไขปัญหา	4.07	0.69	4.07	0.62	0.00	-0.156	399	0.876
มารยาทและการใช้คำพูดที่								
เหมาะสมในการสื่อสาร	4.02	0.69	4.07	0.65	0.05	-1.537	399	0.125
ด้านกระบวนการ	3.80	0.75	3.66	0.85	-0.15	3.511***	399	0.000
ขั้นตอนและเอกสาร								
ประกอบการสมัครสมาชิก								
ไม่ยุ่งยาก	3.73	0.87	3.64	0.93	-0.09	2.048*	399	0.041

ตาราง 24 (ต่อ)

ความคาดหวัง/การรับรู้	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่างคู่			
	(E)		(P)		(P-E)	<i>t</i>	<i>df</i>	Sig.
	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>				
ขั้นตอนการแจ้งปัญหา ต่าง ๆ มีความรวดเร็วไม่ ยุ่งยาก	3.82	0.86	3.63	0.96	-0.19	3.864***	399	0.000
การขอแก้ไขข้อมูลของ สมาชิกได้รวดเร็วและ ถูกต้อง	3.86	0.81	3.71	0.90	-0.16	3.308***	399	0.001
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.95	0.62	3.91	0.62	-0.04	1.519	399	0.130
ความทันสมัยของ ศูนย์บริการ ทิวทัศน์ ความสามารถให้บริการได้ ครอบคลุมทุกพื้นที่	3.88	0.71	3.86	0.70	-0.02	0.790	399	0.430
สาขาสัญญาที่ติดตั้ง ภายในและภายนอกบ้าน มี ความเรียบร้อย สวยงาม	3.98	0.72	3.93	0.75	-0.05	1.619	399	0.106
รวม	3.89	0.50	3.81	0.46	0.08	3.751***	399	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 การทดสอบความคิดเห็น ด้วยสถิติ Paired Sample *t* test พบว่า สมาชิก ทิวทัศน์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการบริการที่สูงกว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านสินค้า/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังกับการบริการ สูงกว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ทั้งหมด ยกเว้น ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน และด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ความคาดหวังการบริการไม่แตกต่างกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการ และเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อของแต่ละด้าน พบว่า

ด้านสินค้า/บริการ ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังสูงกว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ ได้แก่ คุณภาพความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ความน่าสนใจของรายการ เครื่องรับสัญญาณและรีโมท มีความทนทาน ใช้งานง่าย และได้รับนิตยสารฟรีเมียร์ (ทรูวิชั่นส์ ทวีโกด์) เป็นประจำ ขณะที่ข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

ด้านราคา ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังสูงกว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าติดตั้งมีราคาเหมาะสม ค่าบริการรายเดือนคุ้มค่างับคุณภาพที่ได้รับ ค่าบริการช่องรายการเสริมเหมาะสม ค่าใช้จ่ายกรณีขอเพิ่มจุดหรือย้ายจุดรับบริการเหมาะสม และค่าปรับกรณีทำอุปกรณ์ของ ทรูวิชั่นส์ สูญหายหรือชำรุดเหมาะสม

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังสูงกว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ ได้แก่ การติดต่อแจ้งปัญหาการรับบริการ การขอรับข้อมูลข่าวสารกับ ทรูวิชั่นส์ มีความสะดวก และรวดเร็ว ขณะที่ข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังสูงกว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ ได้แก่ มีของสมนาคุณหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและอื่น ๆ เมื่อขอสมัครเป็นสมาชิก และมีส่วนลด กรณีขอชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ขณะที่ข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ทุกข้อของบริการ ได้แก่ ความยินดีและเต็มใจให้บริการของพนักงาน มีการตอบสนองปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว และสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง แม่นยำ พนักงานมีความตรงต่อเวลา พนักงานไม่มีการปฏิเสธต่อคำขอของผู้รับบริการ พนักงานซ่อมบำรุง มีความชำนาญในการแก้ไขปัญหา และมีเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างดีเยี่ยม และมารยาทและการใช้คำพูดที่เหมาะสม

ในการสื่อสาร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ ไม่แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการ ข้อที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังสูงกว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ ได้แก่ ขั้นตอนและเอกสารประกอบการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการแจ้งปัญหาต่าง ๆ มีความรวดเร็วไม่ยุ่งยาก และการขอแก้ไขข้อมูลของสมาชิกได้รวดเร็วและถูกต้อง

ด้านลักษณะทางกายภาพ ทุกข้อ ได้แก่ ความทันสมัยของศูนย์บริการ ทิวทัศน์ที่สวยงาม ให้ความสบายใจได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และสายนำสัญญาณที่ติดตั้งภายในและภายนอกบ้าน มีความเรียบร้อย สวยงาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้รับบริการต่อตราสินค้าและความคิดเห็นเกี่ยวกับภักดูความกับการเก็บรักษาผู้รับบริการโทรทัศน์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทิวทัศน์

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้รับบริการต่อตราสินค้า และความคิดเห็นเกี่ยวกับภักดูความกับตัวแปรตาม ได้แก่ การเก็บรักษาผู้รับบริการโทรทัศน์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทิวทัศน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 ตัวแปรย่อย คือ (1) ระยะเวลาที่รับบริการ ทิวทัศน์ ที่ผ่านมา และ (2) ระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทิวทัศน์ อีก โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ด้วยวิธี Stepwise ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการ กับ การเก็บรักษาผู้รับบริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทรวิชั่นส์

1.1 ระยะเวลาที่รับบริการ ทรวิชั่นส์ ที่ผ่านมา

ตาราง 25

แสดงข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์ จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการ กับ ระยะเวลาที่รับบริการ ทรวิชั่นส์ ที่ผ่านมา

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	<i>t</i>	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ด้านกระบวนการ	0.928	0.247	0.210	3.751*	0.000
ด้านสินค้า/บริการ	-0.924	0.336	-0.154	-2.751*	0.006
<i>R</i> square = 0.037 <i>F</i> = 7.648* <i>SEE</i> . = 3.249 <i>a</i> = 5.726					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 การทดสอบด้วยสถิติ *F* test พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในด้านกระบวนการ และด้านสินค้า/บริการ สามารถอธิบายความแปรปรวนของการเก็บรักษาผู้รับบริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทรวิชั่นส์ ในด้านระยะเวลาที่รับบริการ ทรวิชั่นส์ ที่ผ่านมา ได้ร้อยละ 3.70 ส่วนที่เหลือเกิดจากอิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการด้านอื่น ๆ

จากการทดสอบด้วยสถิติ *t* test เพื่อวิเคราะห์ว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในบริการด้านใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่รับบริการ ทรวิชั่นส์ ที่ผ่านมา และจากผลการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในบริการด้านกระบวนการ และด้านสินค้า/บริการ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่รับบริการ ทรวิชั่นส์ ที่ผ่านมา โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ความคาดหวังการใช้บริการทั้งสองมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่รับบริการ ทฤษฎีขั้นสูงที่ผ่านมา โดยจากการตรวจสอบเครื่องหมายของสัมประสิทธิ์ของตัวแปร พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในบริการด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่รับบริการ ทฤษฎีขั้นสูงที่ผ่านมา ในทิศทางเดียวกัน ขณะที่ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในบริการด้านสินค้า/บริการ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่รับบริการ ทฤษฎีขั้นสูงที่ผ่านมา ในทิศทางตรงข้ามกัน ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในบริการด้านอื่น ๆ ที่ใช้ในการศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่รับบริการ ทฤษฎีขั้นสูงที่ผ่านมา

1.2 ระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทฤษฎีขั้นสูง อีก

ตาราง 26

แสดงข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์ จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการ กับระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทฤษฎีขั้นสูง อีก

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	<i>t</i>	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ด้านกระบวนการ	0.614	0.249	0.123	2.468*	0.014

R square = 0.015 F = 6.091* SEE . = 3.710 a = 3.222

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 การทดสอบด้วยสถิติ F test พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในด้านกระบวนการ สามารถอธิบายความแปรปรวนของการเก็บรักษาผู้รับบริการโทรทัศน์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทฤษฎีขั้นสูง ในด้านระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทฤษฎีขั้นสูง อีก ได้ร้อยละ 1.50 ส่วนที่เหลือเกิดจากอิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการด้านอื่น ๆ

จากการทดสอบด้วยสถิติ t test เพื่อวิเคราะห์ว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในบริการด้านใดบ้าง ที่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทรูวิชั่นส์ อีก จากผลการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในบริการด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทรูวิชั่นส์ อีก โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้บริการทั้งสอง มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทรูวิชั่นส์ อีก โดยจากการตรวจสอบเครื่องหมายของสัมประสิทธิ์ของตัวแปร พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในบริการด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทรูวิชั่นส์ อีก ในทิศทางเดียวกัน ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในบริการด้านอื่น ๆ ที่ใช้ในการศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทรูวิชั่นส์ อีก

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการกับการเก็บรักษาผู้รับบริการ โทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทรูวิชั่นส์

2.1 ระยะเวลาที่รับบริการ ทรูวิชั่นส์ ที่ผ่านมา

ตาราง 27

แสดงข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์ จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการกับระยะเวลาที่รับบริการ ทรูวิชั่นส์ ที่ผ่านมา

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	<i>t</i>	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ด้านช่องทางการจัด					
จำหน่าย	1.184	0.267	0.243	4.436*	0.000
ด้านสินค้า/บริการ	-1.039	0.389	-0.146	-2.667*	0.008
R square = 0.049 F = 10.135* SEE. = 3.230 a = 5.061					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 การทดสอบด้วยสถิติ F test พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านสินค้า/บริการ สามารถอธิบายความแปรปรวนของการเก็บรักษาผู้รับบริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิกทฤษฎีชั้นต้น ในด้านระยะเวลาที่รับบริการ ทฤษฎีชั้นต้น ที่ผ่านมา ได้ร้อยละ 4.90 ส่วนที่เหลือเกิดจากอิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการด้านอื่น ๆ

จากการทดสอบด้วยสถิติ t test เพื่อวิเคราะห์ว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการด้านใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่รับบริการ ทฤษฎีชั้นต้น ที่ผ่านมา และจากผลการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านสินค้า/บริการมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่รับบริการ ทฤษฎีชั้นต้น ที่ผ่านมา โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการทั้งสองมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่รับบริการ ทฤษฎีชั้นต้น ที่ผ่านมา โดยจากการตรวจสอบเครื่องหมายของสัมประสิทธิ์ของตัวแปร พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่รับบริการ ทฤษฎีชั้นต้น ที่ผ่านมา ในทิศทางเดียวกัน ขณะที่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการด้านสินค้า/บริการ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่รับบริการ ทฤษฎีชั้นต้น ที่ผ่านมา ในทิศทางตรงข้ามกัน ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการด้านอื่น ๆ ที่ใช้ในการศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่รับบริการ ทฤษฎีชั้นต้น ที่ผ่านมา

2.2 ระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทฤษฎีชั้นต้นอีก

ตาราง 28

แสดงข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์ จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการกับระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทฤษฎีชั้นสี่ อีก

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	<i>t</i>	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.789	0.274	0.143	2.885*	0.004
<i>R</i> square = 0.020 <i>F</i> = 8.323* <i>SEE.</i> = 3.700 <i>a</i> = 2.516					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 การทดสอบด้วยสถิติ *F* test พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สามารถอธิบายความแปรปรวนของการเก็บรักษาผู้รับบริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทฤษฎีชั้นสี่ ในด้านระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทฤษฎีชั้นสี่ อีก ได้ร้อยละ 2.00 ส่วนที่เหลือเกิดจากอิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการด้านอื่น ๆ

จากการทดสอบด้วยสถิติ *t* test เพื่อวิเคราะห์ว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการด้านใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทฤษฎีชั้นสี่ อีก จากผลการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทฤษฎีชั้นสี่ อีก โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทฤษฎีชั้นสี่ อีก โดยจากการตรวจสอบเครื่องหมายของสัมประสิทธิ์ของตัวแปร พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทฤษฎีชั้นสี่ อีกในทิศทางเดียวกัน

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การบริการด้านอื่น ๆ ที่ใช้ในการศึกษา พบว่า
ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทฤษฎีชั้นส์ อีก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้รับบริการ
ต่อตราสินค้ากับการเก็บรักษาผู้รับบริการโทรทัศน์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก
ทฤษฎีชั้นส์

3.1 ระยะเวลาที่รับบริการ ทฤษฎีชั้นส์ ที่ผ่านมา

ตาราง 29

แสดงข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์ จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ
เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้รับบริการ
ต่อตราสินค้ากับระยะเวลาที่รับบริการ ทฤษฎีชั้นส์ ที่ผ่านมา

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	<i>t</i>	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ความคิดเห็น เกี่ยวกับความภักดี ของผู้รับบริการต่อ ตราสินค้า ทฤษฎีชั้นส์	0.115	0.390	0.015	0.296	0.767
<i>R</i> square = 0.000 <i>F</i> = 0.088 SEE. = 3.307 <i>a</i> = 5.132					

จากตาราง 29 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้รับบริการต่อตราสินค้า
ทฤษฎีชั้นส์ ไม่สามารถอธิบายความแปรปรวนของการเก็บรักษาผู้รับบริการโทรทัศน์
ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทฤษฎีชั้นส์ ในด้านระยะเวลาที่รับบริการ ทฤษฎีชั้นส์
ที่ผ่านมา เนื่องจากการทดสอบด้วยสถิติ *F* test พบว่า ค่า Sig. มากกว่า 0.05 และจาก
การทดสอบด้วยสถิติ *t* test เพื่อวิเคราะห์หาว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของ

ผู้รับบริการต่อตราสินค้า ทูริชัณส์ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่รับบริการ ทูริชัณส์ ที่ผ่านมา หรือไม่ และจากผลการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้รับบริการต่อตราสินค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับ ระยะเวลาที่รับบริการ ทูริชัณส์ ที่ผ่านมา

3.2 ระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทูริชัณส์ อีก

ตาราง 30

แสดงข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์ จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้รับบริการ ต่อตราสินค้ากับระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทูริชัณส์ อีก

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	<i>t</i>	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ความภักดีของ ผู้รับบริการต่อ ตราสินค้า ทูริชัณส์	-0.580	0.440	-0.066	-1.319	0.188
<i>R</i> square = 0.004 <i>F</i> = 1.740 SEE. = 3.730 <i>a</i> = 7.775					

จากตาราง 30 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้รับบริการต่อตราสินค้า ทูริชัณส์ ไม่สามารถอธิบายความแปรปรวนของการเก็บรักษาผู้รับบริการโทรทัศน์ ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทูริชัณส์ ในด้านระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทูริชัณส์ อีก เนื่องจากการทดสอบด้วยสถิติ *F* test พบว่าค่า Sig. มากกว่า 0.05 และจากการทดสอบด้วยสถิติ *t* test เพื่อวิเคราะห์ว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้รับบริการต่อตราสินค้า ทูริชัณส์ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทูริชัณส์ อีก หรือไม่ และจากผลการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้รับบริการต่อตราสินค้าไม่มีความสัมพันธ์กับ

ระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทรวิชั้นส์ อีก

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับภัยคุกคาม กับการเก็บรักษา ผู้รับบริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทรวิชั้นส์

4.1 ระยะเวลาที่รับบริการ ทรวิชั้นส์ ที่ผ่านมา

ตาราง 31

แสดงข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์ จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับภัยคุกคามกับระยะเวลาที่รับบริการ ทรวิชั้นส์ ที่ผ่านมา

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	<i>t</i>	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภัยคุกคามการให้บริการ โทรศัพท์ทางสายระบบ ตอบรับเป็นสมาชิก ทรวิชั้นส์	-1.415	0.188	-0.353	-7.536*	0.000
<i>R</i> square = 0.125 <i>F</i> = 56.792* .740 SEE. = 3.094 <i>a</i> = 10.140					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับภัยคุกคามสามารถอธิบายความแปรปรวนของการเก็บรักษาผู้รับบริการโทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทรวิชั้นส์ ในด้านระยะเวลาที่รับบริการ ทรวิชั้นส์ ที่ผ่านมา เนื่องจากการทดสอบด้วยสถิติ *F* test พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และจากการทดสอบด้วยสถิติ *t* test เพื่อวิเคราะห์ว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับภัยคุกคามมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่รับบริการ ทรวิชั้นส์ ที่ผ่านมาหรือไม่ และจากผลการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับภัยคุกคามการบริการ ทฤษฎีชั้นสี่ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่รับบริการ ทฤษฎีชั้นสี่ ที่ผ่านมา

4.2 ระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทฤษฎีชั้นสี่ อีก

ตาราง 32

แสดงข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์ จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับภัยคุกคามกับระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทฤษฎีชั้นสี่ อีก

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	<i>t</i>	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภัยคุกคามการ ให้บริการโทรศัพท์ ทางสายระบบตอบรับ เป็นสมาชิก ทฤษฎีชั้นสี่	0.049	0.227	0.011	0.215	0.830
<i>R</i> square = 0.000 <i>F</i> = 0.046 SEE. = 3.738 <i>a</i> = 5.401					

จากตาราง 32 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับภัยคุกคามไม่สามารถอธิบายความแปรปรวนของการเก็บรักษาผู้รับบริการ โทรศัพท์ทางสายระบบตอบรับเป็นสมาชิก ทฤษฎีชั้นสี่ ในด้านระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทฤษฎีชั้นสี่ อีก เนื่องจากการทดสอบด้วยสถิติ *F* test พบว่า ค่า Sig. มากกว่า 0.05 และจากการทดสอบด้วยสถิติ *t* test เพื่อวิเคราะห์ว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับภัยคุกคาม มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทฤษฎีชั้นสี่ อีกหรือไม่ และจากผลการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับภัยคุกคามการบริการ ทฤษฎีชั้นสี่ ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่คิดว่าจะรับบริการ ทฤษฎีชั้นสี่ อีก