

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS) ในเขตจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง ประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละของแต่ละรายการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบระดับความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้ค่าทดสอบ t test การทดสอบค่า One-way analysis of variance ANOVA และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้คุณภาพการบริการกับระดับความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของลูกค้ากับระดับความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1

จำนวน และร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
เพศ		
ชาย	185	46.25
หญิง	215	53.75
อายุ		
ไม่เกิน 18 ปี	101	25.25
19-25 ปี	153	38.25
26-30 ปี	61	15.25
31-35 ปี	53	13.25
36-40 ปี	32	8.00
สถานภาพ		
โสด	237	59.25
สมรส/อยู่ด้วยกัน	163	40.75
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	130	32.50
ปริญญาตรี	223	55.75
สูงกว่าปริญญาตรี	47	11.75
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	170	42.50
พนักงานบริษัทเอกชน	112	28.00
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	72	18.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	43	10.75
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	3	0.75

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	137	34.25
10,001-15,000 บาท	47	11.75
15,001-20,000 บาท	91	22.75
20,001-25,000 บาท	55	13.75
25,001-30,000 บาท	70	17.50

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน มีรายละเอียดดังนี้

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.75) มีอายุระหว่าง 19-25 ปี (ร้อยละ 38.25) รองลงมาคืออายุไม่เกิน 18 ปี (ร้อยละ 25.25) ส่วนมากมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 59.25) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 55.75) รองลงมาคือการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 32.50) ส่วนมากเป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 42.50) รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 28.00) และส่วนมากมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท (ร้อยละ 34.25) รองลงมาคือรายได้ 15,001-20,000 บาท (ร้อยละ 22.75)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตาราง 2

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้บริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม จำแนกตามรายด้าน

ความจงรักภักดีที่มีต่อ การใช้สินค้าและบริการของ AIS	ระดับความจงรักภักดี		
	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านคำบอกเล่า	4.03	0.53	มาก
ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ	3.55	0.56	มาก
ด้านการแสดงตัว	3.74	0.64	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน	3.76	0.57	มาก
ด้านการไต่ร่ตรงเป็นพิเศษ	3.51	0.70	มาก
รวม	3.71	0.45	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้บริการสินค้าและบริการของ AIS โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71, SD = 0.45$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ลูกค้ามีความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคำบอกเล่า ($\bar{X}= 4.03, SD = 0.53$) รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน ($\bar{X}= 3.76, SD = 0.57$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการไต่ร่ตรงเป็นพิเศษ ($\bar{X}= 3.51, SD = 0.70$)

ตาราง 3

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้บริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านคำบอกเล่า จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านคำบอกเล่า	ระดับความจงรักภักดี		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1. แนะนำการใช้สินค้าและบริการจาก AIS แก่เพื่อน ๆ	4.04	0.64	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้านคำบอกเล่า	ระดับความจงรักภักดี		
	\bar{X}	SD	ระดับ
2. พุคสิ่งดี ๆ เกี่ยวกับสินค้าและบริการของ AIS ให้ผู้อื่นฟัง	3.99	0.70	มาก
3. สนับสนุนให้เพื่อนหรือคนรู้จักไปใช้สินค้าและบริการของ AIS	4.07	0.69	มาก
รวม	4.03	0.53	มาก

จากตาราง 3 พบว่าลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ด้านคำบอกเล่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.53$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้ามีความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สนับสนุนให้เพื่อนหรือคนรู้จักไปใช้สินค้าและบริการของ AIS ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.69$) รองลงมาคือ แนะนำการใช้สินค้าและบริการของ AIS แก่เพื่อน ๆ ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.64$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พุคสิ่งดี ๆ เกี่ยวกับสินค้าและบริการของ AIS ให้ผู้อื่นฟัง ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.70$)

ตาราง 4

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ	ระดับความจงรักภักดี		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ชอบสินค้าและบริการของ AIS มากกว่าบริษัทอื่น ๆ	3.79	0.68	มาก
2. สามารถจัดอันดับให้สินค้าและบริการของ AIS อยู่ในอันดับหนึ่งเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น ๆ	3.77	0.69	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ	ระดับความจงรักภักดี		
	\bar{X}	<i>SD</i>	ระดับ
3. คุณภาพสินค้าและบริการของ AIS ดีที่สุดเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น ๆ	3.38	1.04	ปานกลาง
4. จะยังคงมีความชอบต่อสินค้าและบริการของ AIS ต่อไปอีกเรื่อย ๆ	3.26	0.96	ปานกลาง
รวม	3.55	0.56	มาก

จากตาราง 4 พบว่าลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$, $SD=0.56$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ชอบสินค้าและบริการของ AIS มากกว่าบริษัทอื่น ๆ ($\bar{X}=3.79$, $SD=0.68$) รองลงมาคือ สามารถจัดอันดับให้สินค้าและบริการของ AIS อยู่ในอันดับหนึ่งเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น ๆ ($\bar{X}=3.77$, $SD=0.69$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ จะยังคงมีความชอบต่อสินค้าและบริการของ AIS ต่อไปอีกเรื่อย ๆ ($\bar{X}=3.26$, $SD=0.96$)

ตาราง 5

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการแสดงตัว จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการแสดงตัว	ระดับความจงรักภักดี		
	\bar{X}	<i>SD</i>	ระดับ
1. ใช้สินค้าและบริการทุกชนิดของ AIS เกือบทุกชนิด	3.67	0.75	มาก
2. ใช้สินค้าและบริการของ AIS เพียงเจ้าเดียว	3.78	0.87	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้าน การแสดงตัว	ระดับความจงรักภักดี		
	\bar{X}	SD	ระดับ
3. จ่ายเงินทั้งหมดตามที่ตั้งใจไว้แต่แรกเมื่อมา ใช้สินค้าและบริการของ AIS	3.78	0.81	มาก
รวม	3.74	0.64	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ด้านการแสดงตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74, SD = 0.64$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้ามีความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ จ่ายเงินทั้งหมดตามที่ตั้งใจไว้แต่แรกเมื่อมาใช้สินค้าและบริการของ AIS ($\bar{X} = 3.78, SD = 0.81$) รองลงมาคือ ใช้สินค้าและบริการของ AIS เพียงเจ้าเดียว ($\bar{X} = 3.78, SD = 0.87$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ใช้สินค้าและบริการทุกชนิดของ AIS เกือบทุกชนิด ($\bar{X} = 3.67, SD = 0.75$)

ตาราง 6

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน	ระดับความจงรักภักดี		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1. เป็นลูกค้าที่นี้เพราะภาพลักษณ์ที่ดีของ AIS	3.72	0.75	มาก
2. มั่นใจและพูดได้เต็มปากว่าใช้สินค้าและ บริการทุกชนิดของ AIS	3.98	0.72	มาก
3. สินค้าและบริการทุกชนิดของ AIS เป็น เสมือนสินค้าและบริการประจำตัว	3.76	0.75	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน	ระดับความจงรักภักดี		
	\bar{X}	<i>SD</i>	ระดับ
4. สินค้าและบริการทุกชนิดของ AIS มีลักษณะ ที่ตรงกับรสนิยม	3.57	0.84	มาก
รวม	3.76	0.57	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.57$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้ามีความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มั่นใจและพูดได้เต็มปากว่าใช้สินค้าและบริการทุกชนิดของ AIS ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.72$) รองลงมาคือ สินค้าและบริการทุกชนิดของ AIS เป็นเสมือนสินค้าและบริการประจำตัว ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.75$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สินค้าและบริการทุกชนิดของ AIS มีลักษณะที่ตรงกับรสนิยม ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.57$)

ตาราง 7

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการไต่รตรงเป็นพิเศษ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการไต่รตรงเป็นพิเศษ	ระดับความจงรักภักดี		
	\bar{X}	<i>SD</i>	ระดับ
1. นึกถึง AIS เพียงเจ้าเดียว เมื่อต้องใช้สินค้า และบริการ	3.69	0.73	มาก
2. หากใช้สินค้าและบริการบริษัทอื่น จำเป็นต้องใส่ใจในรายละเอียดมากขึ้น	3.44	0.82	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ด้านการไต่ตรองเป็นพิเศษ	ระดับความจงรักภักดี		
	\bar{X}	<i>SD</i>	ระดับ
3. ได้ไต่ตรองมาเป็นอย่างดีแล้ว สำหรับการ			
ตัดสินใจเลือกใช้สินค้าและบริการของ AIS	3.41	0.97	มาก
รวม	3.51	0.70	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ด้านการไต่ตรองเป็นพิเศษ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.70$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้ามีความจงรักภักดีที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ นึกถึง AIS เพียงเจ้าเดียว เมื่อต้องใช้สินค้าและบริการ ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.73$) รองลงมาคือ หากใช้สินค้าและบริการบริษัทอื่น จำเป็นต้องใส่ใจในรายละเอียดมากขึ้น ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.82$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ได้ไต่ตรองมาเป็นอย่างดีแล้ว สำหรับการตัดสินใจเลือกใช้สินค้าและบริการของ AIS ($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.97$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตาราง 8

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS ของลูกค้าใน
เขตจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม จำแนกตามรายด้าน

การรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม	3.75	0.58	มาก
ด้านความเชื่อถือได้	3.66	0.66	มาก
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงาน	4.01	0.61	มาก
ด้านความมั่นใจได้	3.89	0.48	มาก
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	3.53	0.68	มาก
รวม	3.77	0.41	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.77, SD = 0.41$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้ามีการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงาน ($\bar{X}= 4.01, SD = 0.61$) รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจได้ ($\bar{X}= 3.89, SD = 0.48$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X}= 3.53, SD = 0.68$)

ตาราง 9

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS ของลูกค้าใน
เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1. อุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวก			
ทันสมัย	3.63	0.85	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	SD	ระดับ
2. ตัวอาคาร การตกแต่งภายนอกและภายใน มี ความสวยงาม	3.60	0.80	มาก
3. พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	3.90	0.73	มาก
4. ป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ป้ายราคา ป้ายโฆษณา เป็นต้น มีความชัดเจนและ สวยงาม	3.86	0.66	มาก
รวม	3.75	0.58	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75, SD = 0.58$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X}= 3.90, SD = 0.73$) รองลงมาคือ ป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ป้ายราคา ป้ายโฆษณา เป็นต้น มีความชัดเจนและสวยงาม ($\bar{X}= 3.86, SD = 0.66$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ตัวอาคาร การตกแต่งภายนอกและภายใน มีความสวยงาม ($\bar{X}= 3.60, SD = 0.80$)

ตาราง 10

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความเชื่อถือได้ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านความเชื่อถือได้	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1. เมื่อ AIS สัญญาหรือโฆษณาสิ่งใดไว้แล้ว สามารถทำได้ตามสิ่งนั้นอย่างถูกต้อง	3.74	0.80	มาก



ตาราง 10 (ต่อ)

ด้านความเชื่อถือได้	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	SD	ระดับ
2. เมื่อประสบปัญหา AIS แสดงความตั้งใจที่จะช่วยแก้ไขปัญหา	3.61	0.84	มาก
3. การเปิด-ปิด ให้บริการตรงตามเวลาที่แจ้งไว้	3.58	0.79	มาก
4. ไม่เคยคิดเงินเกินหรือไม่เคยบริการผิดพลาด	3.71	0.78	มาก
รวม	3.66	0.66	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ลูกค้ายในเขตจังหวัดปทุมธานี มีการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66, SD = 0.66$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้ายมีการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เมื่อ AIS สัญญาหรือโฆษณาสิ่งใดไว้แล้ว สามารถทำได้ตามสิ่งนั้นอย่างถูกต้อง ($\bar{X}= 3.74, SD = 0.80$) รองลงมาคือ ไม่เคยคิดเงินเกินหรือไม่เคยบริการผิดพลาด ($\bar{X}= 3.71, SD = 0.78$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การเปิด-ปิด ให้บริการตรงตามเวลาที่แจ้งไว้ ($\bar{X}= 3.58, SD = 0.79$)

ตาราง 11

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS ของลูกค้ายในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการตอบสนองต่อลูกค้ายของพนักงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้ายของพนักงาน	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1. พนักงานแนะนำขั้นตอนการใช้บริการและข้อจำกัดอย่างชัดเจน	3.77	0.79	มาก
2. พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	4.14	0.77	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงาน	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	SD	ระดับ
3. พนักงานทุกคนช่วยเหลือและให้บริการ ด้วยความเต็มใจ	4.13	0.71	มาก
4. พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แม้ว่างานกำลังยุ่ง	3.99	0.82	มาก
รวม	4.01	0.61	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.61$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้ามีการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.77$) รองลงมาคือพนักงานทุกคนช่วยเหลือและให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.71$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พนักงานแนะนำขั้นตอนการใช้บริการและข้อจำกัดอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.79$)

ตาราง 12

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความมั่นใจได้ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านความมั่นใจได้	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1. พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการบริการ	3.94	0.78	มาก
2. พนักงานมีทักษะในการบริการ	4.08	0.75	มาก
3. พนักงานมีสัมมาคารวะต่อท่าน มีความ สุภาพอ่อนโยน	3.66	0.74	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

ด้านความมั่นใจได้	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	<i>SD</i>	ระดับ
4. พนักงานมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับ บริการที่นำเสนอ รวมถึงความรู้อื่น ๆ เพื่อ ตอบปัญหาของท่าน ได้ชัดเจน	3.87	0.71	มาก
รวม	3.89	0.48	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS ด้านความมั่นใจได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.48$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้ามีการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานมีทักษะในการบริการ ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.75$) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการบริการ ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.78$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พนักงานมีสัมมาคาราวะต่อท่าน มีความสุภาพอ่อนโยน ($\bar{X} = 3.66$, $SD = 0.74$)

ตาราง 13

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	<i>SD</i>	ระดับ
1. พนักงานให้ความสนใจเมื่อเข้ามาใช้บริการ	3.79	0.79	มาก
2. พนักงานคอยให้ความเอาใจใส่เวลาที่เข้ามา ใช้บริการ	3.61	0.83	มาก
3. AIS คำนี้ถึงประโยชน์เป็นเรื่องสำคัญที่สุด	3.39	0.89	ปานกลาง

ตาราง 13 (ต่อ)

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	SD	ระดับ
4. พนักงานมีความเข้าใจในความต้องการแต่ละอย่าง	3.33	0.93	ปานกลาง
รวม	3.53	0.68	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53, SD = 0.68$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้ามีการรับรู้คุณภาพการบริการของ AIS อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานให้ความสนใจเมื่อเข้ามาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.79, SD = 0.79$) รองลงมาคือ พนักงานคอยให้ความเอาใจใส่เวลาที่เข้ามาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.61, SD = 0.83$) ส่วนข้อที่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พนักงานมีความเข้าใจในความต้องการแต่ละอย่าง ($\bar{X} = 3.33, SD = 0.93$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตาราง 14

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม จำแนกตามรายด้าน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ใช้สินค้าและบริการของ AIS	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.40	0.64	ปานกลาง

ตาราง 14 (ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ การใช้สินค้าและบริการของ AIS	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	<i>SD</i>	ระดับ
ด้านราคา	3.43	0.82	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.56	0.73	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.47	0.76	มาก
ด้านบุคลากร	3.47	0.79	มาก
ด้านกระบวนการ	3.70	0.58	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.57	0.62	มาก
รวม	3.50	0.56	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจต่อการ
ใช้สินค้าและบริการของ AIS โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50$, $SD = 0.56$) และเมื่อ
พิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการ ใช้สินค้าและบริการของ AIS
อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการ
($\bar{X}= 3.70$, $SD = 0.58$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X}= 3.57$, $SD = 0.62$)
ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}= 3.40$, $SD = 0.64$)

ตาราง 15

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ใช้สินค้าและ
บริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายด้าน

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	<i>SD</i>	ระดับ
1. การรับสายและโทรออก	3.64	0.88	มาก
2. คุณภาพสัญญาณระหว่างสนทนา	3.50	0.89	มาก
3. ความครอบคลุมของสัญญาณ	3.24	0.80	ปานกลาง
4. ด้านบริการหลังการขาย	3.35	0.78	ปานกลาง

ตาราง 15 (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	ระดับ
5. ความปลอดภัยในการใช้บริการ	3.25	0.99	ปานกลาง
รวม	3.40	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินค้าและบริการของ AIS ด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.40, SD = 0.64$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินค้าและบริการของ AIS อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การรับสายและโทรออก ($\bar{X}= 3.64, SD = 0.88$) รองลงมาคือ คุณภาพสัญญาณระหว่างสนทนา ($\bar{X}= 3.50, SD = 0.89$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความครอบคลุมของสัญญาณ ($\bar{X}= 3.24, SD = 0.80$)

ตาราง 16

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการสินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านราคา จำแนกตามรายด้าน

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1. อัตราค่าบริการ	3.44	0.92	มาก
2. การกำหนดราคาตามช่วงเวลา	3.47	0.91	มาก
3. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับคู่แข่ง			
เช่น บัตรเติมเงิน	3.37	0.99	ปานกลาง
รวม	3.43	0.82	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจต่อการบริการสินค้าและบริการของ AIS ด้านราคาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.43, SD = 0.82$) และเมื่อ

พิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการ ใช้สินค้าและบริการของ AIS อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การกำหนดราคาตามช่วงเวลา ($\bar{X} = 3.47, SD = 0.91$) รองลงมาคือ อัตราค่าบริการ ($\bar{X} = 3.44, SD = 0.91$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับคู่แข่ง เช่น บัตรเติมเงิน ($\bar{X} = 3.37, SD = 0.99$)

ตาราง 17

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการ ใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายด้าน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1. จำนวนร้านในการจำหน่าย	3.56	0.84	มาก
2. จำนวนศูนย์บริการที่ให้บริการ	3.57	0.80	มาก
3. การชำระค่าบริการที่ให้บริการ	3.53	0.86	มาก
4. จำนวนคู่สายการให้บริการของศูนย์ลูกค้ำ สัมพันธ์	3.59	0.93	มาก
รวม	3.56	0.73	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ลูกค้ำในเขตจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจต่อการ ใช้สินค้าและบริการของ AIS ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56, SD = 0.73$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการ ใช้สินค้าและบริการของ AIS อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ จำนวนคู่สายการให้บริการของศูนย์ลูกค้ำสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.59, SD = 0.93$) รองลงมาคือ จำนวนศูนย์บริการที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.57, SD = 0.80$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การชำระค่าบริการที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.53, SD = 0.86$)

ตาราง 18

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายด้าน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ความหลากหลายของโปรโมชั่น	3.55	0.87	มาก
2. การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ (โทรทัศน์, นิตยสาร ฯลฯ)	3.36	0.97	ปานกลาง
3. การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการขาย	3.49	0.94	มาก
รวม	3.47	0.76	มาก

จากตาราง 18 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจต่อการใช้นิตยสารและบริการของ AIS ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.47$, $SD=0.76$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้นิตยสารและบริการของ AIS อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความหลากหลายของโปรโมชั่น ($\bar{X}=3.55$, $SD=0.87$) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการขาย ($\bar{X}=3.49$, $SD=0.94$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ (โทรทัศน์, นิตยสาร ฯลฯ) ($\bar{X}=3.36$, $SD=0.97$)

ตาราง 19

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านบุคลากร จำแนกตามรายด้าน

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	3.47	0.99	มาก
2. ความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ	3.52	0.81	มาก

ตาราง 19 (ต่อ)

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	ระดับ
3. ความสามารถในการบริการของพนักงาน	3.41	0.92	มาก
รวม	3.47	0.79	มาก

จากตาราง 19 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.47, SD = 0.79$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.52, SD = 0.81$) รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ($\bar{X} = 3.47, SD = 0.99$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความสามารถในการบริการของพนักงาน ($\bar{X} = 3.41, SD = 0.92$)

ตาราง 20

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านกระบวนการ จำแนกตามรายด้าน

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ความรวดเร็วในการบริการต่าง ๆ	3.56	0.86	มาก
2. ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการบริการ	3.76	0.65	มาก
3. ความถูกต้องของกระบวนการให้บริการในชั้นตอน	3.78	0.67	มาก
รวม	3.70	0.58	มาก

จากตาราง 20 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70, SD = 0.58$) และ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการใช้นิต้าและบริการของ AIS อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความถูกต้องของกระบวนการให้บริการในชั้นตอน ($\bar{X} = 3.78, SD = 0.67$) รองลงมาคือ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการบริการ ($\bar{X} = 3.76, SD = 0.65$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความรวดเร็วในการบริการต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.56, SD = 0.86$)

ตาราง 21

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการใช้นิต้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามรายด้าน

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1. สภาพภายในร้านจัดจำหน่าย เช่น การแสดง สินค้ำ แสงสว่าง เป็นต้น	3.47	0.79	มาก
2. สภาพภายในศูนย์บริการ เช่น การตกแต่ง โต๊ะ เก้าอี้	3.54	0.73	มาก
3. มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่าง การรอให้บริการ	3.70	0.72	มาก
รวม	3.57	0.62	มาก

จากตาราง 21 พบว่า ลูกค้ำในเขตจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจต่อการใช้นิต้าและบริการของ AIS ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57, SD = 0.62$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจ ต่อการใช้นิต้าและบริการของ AIS อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอให้บริการ ($\bar{X} = 3.70, SD = 0.72$) รองลงมาคือ สภาพภายในศูนย์บริการ เช่น การตกแต่ง โต๊ะ เก้าอี้ ($\bar{X} = 3.54, SD = 0.73$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สภาพภายในร้านจัดจำหน่าย เช่น การแสดงสินค้ำ แสงสว่าง เป็นต้น ($\bar{X} = 3.47, SD = 0.79$)

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบระดับความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

เปรียบเทียบระดับความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ผลการทดสอบปรากฏดังนี้

ตาราง 22

ผลการเปรียบเทียบระดับความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ

ความจงรักภักดี	ชาย		หญิง		t	Sig.
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านคำบอกเล่า	4.01	0.51	4.05	0.54	-0.896	0.371
ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ	3.55	0.57	3.56	0.56	-0.196	0.845
ด้านการแสดงตัว	3.74	0.62	3.74	0.65	0.097	0.923
ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน	3.74	0.54	3.78	0.59	-0.703	0.482
ด้านการไต่ตรองเป็นพิเศษ	3.45	0.65	3.56	0.73	-1.612	0.108
โดยรวม	3.69	0.44	3.73	0.46	-0.862	0.389

จากตาราง 22 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความจงรักภักดีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความจงรักภักดีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ด้านคำบอกเล่า ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ ด้านการแสดงตัว ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน และด้านการไต่ตรองเป็นพิเศษ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านค่าบอกเล่า					
ระหว่างกลุ่ม	0.620	4	0.155	0.557	0.694
ภายในกลุ่ม	109.999	395	0.278		
รวม	110.620	399			
ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ					
ระหว่างกลุ่ม	0.155	4	0.039	0.122	0.975
ภายในกลุ่ม	125.706	395	0.318		
รวม	125.861	399			
ด้านการแสดงตัว					
ระหว่างกลุ่ม	0.742	4	0.186	0.457	0.767
ภายในกลุ่ม	160.502	395	0.406		
รวม	161.244	399			
ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน					
ระหว่างกลุ่ม	1.220	4	0.305	0.937	0.442
ภายในกลุ่ม	128.566	395	0.325		
รวม	129.786	399			
ด้านการได้ตรงรองเป็นพิเศษ					
ระหว่างกลุ่ม	2.003	4	0.501	1.028	0.393
ภายในกลุ่ม	192.408	395	0.487		
รวม	194.411	399			
เฉลี่ยทุกด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	0.416	4	0.104	0.504	0.733
ภายในกลุ่ม	81.495	395	0.206		
รวม	81.911	399			

จากตาราง 23 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความจงรักภักดีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความจงรักภักดีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ด้านคำบอกเล่า ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ ด้านการแสดงตัว ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน และด้านการไต่รตรงเป็นพิเศษ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24

ผลการเปรียบเทียบระดับความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามสถานภาพ

ความจงรักภักดี	โสด		สมรส/อยู่ด้วยกัน		t	Sig.
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านคำบอกเล่า	4.03	0.51	4.03	0.56	-0.059	0.953
ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ	3.58	0.55	3.52	0.57	1.034	0.302
ด้านการแสดงตัว	3.75	0.64	3.72	0.62	0.441	0.660
ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน	3.76	0.57	3.75	0.57	0.281	0.779
ด้านการไต่รตรงเป็นพิเศษ	3.53	0.69	3.48	0.71	0.776	0.438
โดยรวม	3.72	0.71	3.69	0.47	0.692	0.489

จากตาราง 24 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความจงรักภักดีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความจงรักภักดีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ด้านคำบอกเล่าด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ ด้านการแสดงตัว ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน และด้านการไต่รตรงเป็นพิเศษ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความจงรักภักดีของลูกค้าใน
การใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านค่าบอกเล่า					
ระหว่างกลุ่ม	0.054	2	0.027	0.097	0.908
ภายในกลุ่ม	110.566	397	0.279		
รวม	110.620	399			
ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ					
ระหว่างกลุ่ม	0.265	2	0.133	0.419	0.658
ภายในกลุ่ม	125.596	397	0.316		
รวม	125.861	399			
ด้านการแสดงตัว					
ระหว่างกลุ่ม	0.395	2	0.198	0.488	0.614
ภายในกลุ่ม	160.849	397	0.405		
รวม	161.244	399			
ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน					
ระหว่างกลุ่ม	0.003	2	0.002	0.005	0.995
ภายในกลุ่ม	129.783	397	0.327		
รวม	129.786	399			
ด้านการไต่ตรองเป็นพิเศษ					
ระหว่างกลุ่ม	1.284	2	0.642	1.320	0.268
ภายในกลุ่ม	193.126	397	0.486		
รวม	194.411	399			
เฉลี่ยทุกด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	0.213	2	0.106	0.517	0.597
ภายในกลุ่ม	81.698	397	0.206		
รวม	81.911	399			

จากตาราง 25 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความจงรักภักดีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความจงรักภักดีต่อการใช้สินค้าและบริการของ AIS ด้านคำบอกเล่าด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ ด้านการแสดงตัว ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน และด้านการไต่ร่ครองเป็นพิเศษ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 26

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคำบอกเล่า					
ระหว่างกลุ่ม	1.350	4	0.338	1.220	0.302
ภายในกลุ่ม	109.269	395	0.277		
รวม	110.620	399			
ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ					
ระหว่างกลุ่ม	0.353	4	0.088	0.278	0.892
ภายในกลุ่ม	125.508	395	0.318		
รวม	125.861	399			
ด้านการแสดงตัว					
ระหว่างกลุ่ม	1.457	4	0.364	0.901	0.464
ภายในกลุ่ม	159.787	395	0.405		
รวม	161.244	399			
ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน					
ระหว่างกลุ่ม	2.869	4	0.717	2.232	0.065
ภายในกลุ่ม	126.917	395	0.321		
รวม	129.786	399			

ตาราง 26 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการไต่ร่องเป็นพิเศษ					
ระหว่างกลุ่ม	0.919	4	0.230	0.469	0.758
ภายในกลุ่ม	193.492	395	0.490		
รวม	194.411	399			
เฉลี่ยทุกด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	0.577	4	0.144	0.701	0.592
ภายในกลุ่ม	81.334	395	0.206		
รวม	81.911	399			

จากตาราง 26 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของ AIS โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของ AIS ด้านคำบอกเล่าด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ ด้านการแสดงตัว ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน และด้านการไต่ร่องเป็นพิเศษ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้บริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคำบอกเล่า					
ระหว่างกลุ่ม	0.376	4	0.094	0.337	0.853
ภายในกลุ่ม	110.243	395	0.279		
รวม	110.620	399			

ตาราง 27 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ					
ระหว่างกลุ่ม	1.370	4	0.343	1.087	0.363
ภายในกลุ่ม	124.491	395	0.315		
รวม	125.861	399			
ด้านการแสดงตัว					
ระหว่างกลุ่ม	1.120	4	0.280	0.691	0.599
ภายในกลุ่ม	160.124	395	0.405		
รวม	161.244	399			
ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน					
ระหว่างกลุ่ม	1.054	4	0.263	0.808	0.520
ภายในกลุ่ม	128.732	395	0.326		
รวม	129.786	399			
ด้านการไตร่ตรองเป็นพิเศษ					
ระหว่างกลุ่ม	0.468	4	0.117	0.238	0.917
ภายในกลุ่ม	193.943	395	0.491		
รวม	194.411	399			
เฉลี่ยทุกด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	0.535	4	0.134	0.650	0.627
ภายในกลุ่ม	81.376	395	0.206		
รวม	81.911	399			

จากตาราง 27 พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของ AIS โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของ AIS ด้านคำบอกเล่าด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ ด้านการแสดงตัว ด้าน

การมีส่วนร่วมในการป้องกัน และด้านการไตร่ตรองเป็นพิเศษ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ กับระดับความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ กับระดับความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการทดสอบปรากฏดังนี้

ตาราง 28

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ กับระดับความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ		ระดับความจงรักภักดีของลูกค้า					รวม
		ด้านคำบอกเล่า	ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ	ด้านการแสดงตัว	ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน	ด้านการไตร่ตรองเป็นพิเศษ	
1. ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม	R	.426(**)	.421(**)	.615(**)	.629(**)	.683(**)	.734(**)
	P	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
2. ด้านความเชื่อถือได้	R	.410(**)	.361(**)	.539(**)	.596(**)	.568(**)	.654(**)
	P	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงาน	R	.423(**)	.221(**)	.338(**)	.399(**)	.359(**)	.451(**)
	P	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
4. ด้านความมั่นใจได้	R	.301(**)	.116(*)	.266(**)	.301(**)	.167(**)	.296(**)
	P	.000	.021	.000	.000	.001	.000
	N	400	400	400	400	400	400



ตาราง 28 (ต่อ)

ระดับการรับรู้คุณภาพการ บริการ		ระดับความจงรักภักดีของลูกค้า					รวม
		ด้านคำ บอกเล่า	ด้านความ หนักแน่น ในสิ่งที่ชอบ	ด้านการ แสดงตัว	ด้านการมี ส่วนร่วมใน การป้องกัน	ด้านการ ไต่ตรอง เป็นพิเศษ	
5. ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ	R	.024	-.060	-.011	-.046	-.045	-.041
	P	.629	.228	.833	.360	.371	.413
	N	400	400	400	400	400	400
รวม	R	.453(**)	.305(**)	.502(**)	.539(**)	.502(**)	.602(**)
	P	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400

*P < 0.05

**P < 0.01

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ กับระดับความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี (ตาราง 28) สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม ในระดับปานกลาง

1.1 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านคำบอกเล่า ในระดับปานกลาง

1.2 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ ในระดับต่ำ

1.3 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการแสดงตัว ในระดับปานกลาง

1.4 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัด ปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน ในระดับปานกลาง

1.5 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัด ปทุมธานี ด้านการไต่รตรงเป็นพิเศษ ในระดับปานกลาง

2. ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม มีความสัมพันธ์ ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าใน เขตจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม ในระดับสูง

2.1 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม มี ความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านคำบอกเล่า ในระดับปานกลาง

2.2 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม มี ความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ ในระดับปานกลาง

2.3 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม มี ความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการแสดงตัว ในระดับสูง

2.4 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม มี ความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน ในระดับสูง

2.5 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม มี ความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการไต่รตรงเป็นพิเศษ ในระดับสูง

3. ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์ใน เชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขต จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม ในระดับสูง

3.1 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านคำบอกเล่า ในระดับปานกลาง

3.2 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ ในระดับต่ำ

3.3 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการแสดงตัว ในระดับปานกลาง

3.4 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน ในระดับปานกลาง

3.5 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการไตร่ตรองเป็นพิเศษ ในระดับปานกลาง

4. ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม ในระดับปานกลาง

4.1 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านคำบอกเล่า ในระดับปานกลาง

4.2 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ ในระดับต่ำ

4.3 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการแสดงตัว ในระดับต่ำ

4.4 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน ในระดับต่ำ

4.5 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการไตร่ตรองเป็นพิเศษ ในระดับต่ำ

5. ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความมั่นใจได้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม ในระดับต่ำ

5.1 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความมั่นใจได้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านคำบอกเล่า ในระดับต่ำ

5.2 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความมั่นใจได้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ ในระดับต่ำมาก

5.3 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความมั่นใจได้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการแสดงตัว ในระดับต่ำ

5.4 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความมั่นใจได้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกัน ในระดับต่ำ

5.5 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความมั่นใจได้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการไต่รตรงเป็นพิเศษ ในระดับต่ำ

6. ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ไม่มี ความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้า ในเขตจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6.1 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ไม่ มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้า ในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านคำบอกเล่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6.2 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ไม่ มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้า ในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6.3 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ไม่ มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้า ในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการแสดงตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6.4 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ไม่มี ความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าใน เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6.5 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ไม่มี ความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าใน เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการไต่รตรงเป็นพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของลูกค้า กับระดับ ความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของลูกค้า กับระดับความจงรักภักดีของ ลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการทดสอบปรากฏ ดังนี้

ตาราง 29

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของลูกค้า กับระดับความ-
จงรักภักดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี

ระดับความพึงพอใจของ ลูกค้า		ระดับความจงรักภักดีของลูกค้า					รวม
		ด้านคำ บอกเล่า	ด้านความ หนักแน่น ในสิ่งที่ชอบ	ด้านการ แสดงตัว	ด้านการมี ส่วนร่วมใน การป้องกัน	ด้านการ ไต่ตรอง เป็นพิเศษ	
1. ด้านผลิตภัณฑ์	R	.050	-.090	.000	-.066	-.052	-.050
	P	.320	.071	.997	.185	.295	.317
	N	400	400	400	400	400	400
2. ด้านราคา	R	-.018	-.112(*)	-.043	-.063	-.054	-.081
	P	.716	.025	.390	.205	.283	.108
	N	400	400	400	400	400	400
3. ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	R	-.027	-.072	.001	-.078	-.008	-.052
	P	.596	.148	.984	.118	.873	.302
	N	400	400	400	400	400	400
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	R	.004	-.050	.030	-.020	.019	-.007
	P	.942	.317	.545	.691	.701	.888
	N	400	400	400	400	400	400
5. ด้านบุคลากร	R	-.002	-.113(*)	-.005	-.065	-.042	-.066
	P	.961	.023	.918	.193	.400	.190
	N	400	400	400	400	400	400
6. ด้านกระบวนการ	R	.036	-.067	.037	-.008	.032	.004
	P	.473	.184	.458	.866	.518	.944
	N	400	400	400	400	400	400
7. ด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	R	.063	-.105(*)	.041	-.060	-.013	-.029
	P	.209	.036	.413	.228	.795	.564
	N	400	400	400	400	400	400
รวม	R	.016	-.111(*)	.007	-.070	-.026	-.055
	P	.743	.027	.889	.165	.601	.274
	N	400	400	400	400	400	400

*P < 0.05

**P < 0.01

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของลูกค้า กับระดับความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ในเขตจังหวัดปทุมธานี (ตาราง 29) สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจ ในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.1 ระดับความพึงพอใจ ในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านคำบอกเล่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.2 ระดับความพึงพอใจ ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ ในระดับต่ำมาก

1.3 ระดับความพึงพอใจ ในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการแสดงตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

1.4 ระดับความพึงพอใจ ในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

1.5 ระดับความพึงพอใจ ในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการไตร่ตรองเป็นพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ระดับความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.1 ระดับความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านคำบอกเล่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.2 ระดับความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความ-
จงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี

ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.3 ระดับความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความ-
จงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี

ด้านการแสดงตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

2.4 ระดับความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความ-
จงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี

ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

2.5 ระดับความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความ-
จงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี

ด้านการไต่ตรงเป็นพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ระดับความพึงพอใจ ด้านราคา ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีใน
การใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.1 ระดับความพึงพอใจ ด้านราคา ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความ-
จงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้าน
คำบอกเล่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.2 ระดับความพึงพอใจ ด้านราคา มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ กับระดับความ-
จงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี

ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ ในระดับต่ำมาก

3.3 ระดับความพึงพอใจ ด้านราคา ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความ-
จงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี

ด้านการแสดงตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

3.4 ระดับความพึงพอใจ ด้านราคา ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความ-
จงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี

ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

3.5 ระดับความพึงพอใจ ด้านราคา ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความ-
จงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี
ด้านการไต่รตรงเป็นพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับ
ความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี
ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 ระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่มีความสัมพันธ์
กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัด
ปทุมธานี ด้านคำบอกเล่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.2 ระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่มีความสัมพันธ์
กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัด
ปทุมธานี ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.3 ระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่มีความสัมพันธ์
กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัด
ปทุมธานี ด้านการแสดงตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

4.4 ระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่มีความสัมพันธ์
กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัด
ปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

4.5 ระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่มีความสัมพันธ์
กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัด
ปทุมธานี ด้านการไต่รตรงเป็นพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ระดับความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับ
ความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี
ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.1 ระดับความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์
กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัด
ปทุมธานี ด้านคำบอกเล่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.2 ระดับความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์
กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัด
ปทุมธานี ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.3 ระดับความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์
กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัด
ปทุมธานี ด้านการแสดงตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

5.4 ระดับความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์
กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัด
ปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

5.5 ระดับความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์
กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัด
ปทุมธานี ด้านการไตร่ตรองเป็นพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความ-
จงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี
ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6.1 ระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความ-
จงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี
ด้านคำบอกเล่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6.2 ระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ กับระดับ
ความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี
ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ ในระดับต่ำมาก

6.3 ระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความ-
จงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ 0.5

6.4 ระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความ-
จงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี
ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

6.5 ระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการไต่รตรงเป็นพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7.1 ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านคำบอกเล่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7.2 ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7.3 ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการแสดงตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7.4 ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

7.5 ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการไต่รตรงเป็นพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8.1 ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านคำบอกเล่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8.2 ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความหนักแน่นในสิ่งที่ชอบ ในระดับต่ำมาก

8.3 ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

8.4 ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

8.5 ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของ AIS ของลูกค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านการไต่รตรงเป็นพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05