

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลลูกค้าที่เป็นสมาชิกของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด จำนวน 358 ตัวอย่าง ใช้วิธีเก็บข้อมูลแบบสะดวก ในช่วงระยะเวลาเดือนมิถุนายนถึงกรกฎาคม 2546 ข้อมูลที่ได้ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต 5 ระดับ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ผลการศึกษา พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัดในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ คุณภาพข่าวสารชุมชนที่น่าสนใจถูกต้อง ข่าวสารที่น่าสนใจรวดเร็ว และมีรายการที่ชอบ ตามลำดับ และพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ที่ความคมชัดของสัญญาณภาพ

ด้านราคา พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน และอัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน ตามลำดับ

ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก และการได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง และการแจ้งรูปแบบผังรายการ ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี พนักงานสามารถแนะนำบริการ และพนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร กับการให้บริการมีความสุภาพ ตามลำดับ

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง ตามลำดับ