

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทเอสพีเอส
เคเบิลทีวี จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้เขียน นางสาวพินิจ เจริญสุขพัฒนา

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ นำชัย เต็มศิริเกียรติ

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ อุเทน ปัญโญ

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ
บริการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยใช้แบบสอบถาม
รวบรวมข้อมูลลูกค้าที่เป็นสมาชิกของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด จำนวน 358 ตัวอย่าง ใช้วิธี
เก็บข้อมูลแบบสะดวก ในช่วงระยะเวลาเดือนมิถุนายนถึงกรกฎาคม 2546 ข้อมูลที่ได้
ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ร้อยละ
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต 5 ระดับ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ
มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

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

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่
คุณภาพข่าวสารชุมชนที่น่าเสนอถูกต้อง ข่าวสารที่น่าเสนอรวดเร็ว และมีรายการที่ชอบ ตามลำดับ
และพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ที่ความคมชัดของสัญญาณภาพ

ด้านราคา พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ วิธี
การจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน และอัตราค่าบริการ
300 บาทต่อเดือน ตามลำดับ

ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก และการได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง และการแจ้งรูปแบบผังรายการ ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี พนักงานสามารถแนะนำบริการ และพนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร กับการให้บริการมีความสุภาพ ตามลำดับ

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ พบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง ตามลำดับ

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Services of SPs Cable TV
Company Limited in Mueang District, Samut Songkhram
Province

Author Mrs. Saipin Charoensukpatana

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Namchai Termsirikiat	Chairperson
Associate Professor Uthen Panyo	Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to understand the customer satisfaction on services of SPs cable TV company limited in the Amphur of Samut Songkhram province. This study was surveyed 358 customers, who were membership of company, by convenience sampling in period of June through July 2003. The obtained data was processing by the computerize software programe and analyzed the data by using descriptive statistic such as frequency, percentage, mean, and standard deviation and used Likert's measurement in 5 satisfy levels; very extreme, extreme, moderate, slight and very slight.

The result of study was found that the sampling customers were affected the satisfaction on services of SPs cable TV company limited in a level of moderately satisfy on place and distribution, people, product, price, process, promotion and physical evidence respectively.

Regarding the product factors which affected to the customer satisfaction at moderate level were the quantity and corrective of social news, faster report, and the famous program respectively, and at extreme level was the clear of signal.

Regarding the price factors which moderate affected to the customer satisfaction at moderate level were advance payment method, payment condition, service fees 300 baht per month respectively.

Regarding to place and distribution factors which moderate affected to the customer satisfaction at moderate level were convenient place for visiting, easy procedure to apply membership, and benefit for member respectively.

Regarding to promotion factors which affected to the customer satisfaction at moderate level were company advertising, provided correctness of services information, and provided program plan respectively.

Regarding to customer services factors which affected to the customer satisfaction at moderate level were good relationship, advise on services, and fasten call response, and at extreme level were friendly, and polite respectively.

Regarding to physical evidence factors which affected to the customer satisfaction at moderate level were high technology and professional respectively.

Regarding to process factors which affected to the customer satisfaction at moderate level were method for collection service fee by people, the completion after setup, timeframe using for setup respectively.