



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ สามารถสรุปเป็นภาพรวม ดังนี้ พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างดำเนินเรื่องระบบสัญญาณภาพลิ้มหรือขาดหาย เมื่อสภาพอากาศไม่ปกติหรือเกิดปัญหาฝนตกหนัก และไม่สามารถทำการแก้ไขปรับปรุงสัญญาณภาพได้โดยเร็ว การนำเสนอข่าวสารในชุมชน เจ้าหน้าที่ผู้ประกาศข่าวแต่งกายไม่เหมาะสม ไม่มีทักษะการอ่าน และไม่มองกล้องสยตากับผู้ชม ควรนำเสนอข่าวทางด้านสาธารณูปโภค เช่น แจ็งวันและเวลาการตัดกระแสไฟของการไฟฟ้า แจ็งการหยุดส่งจ่ายน้ำประปา และการเสริมข่าวในภาครัฐ ซึ่งเสนอข่าวองค์การบริหารส่วนตำบล ควรนำเสนอบุคคลตัวอย่างในชุมชน เช่น แม่พิมพ์ของชุมชน นักพัฒนาประจำท้องถิ่น เยาวชนตัวอย่าง ชุณชนดีเด่น หรือหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล เป็นต้น หรือในส่วนของภาคเอกชนเพิ่มขึ้น เช่น การสัมภาษณ์บุคคลเด่น ๆ ในอาชีพต่าง ๆ มาเพิ่มเพื่อสร้างมุมมองให้กับลูกค้าให้มีข้อคิดในการประกอบอาชีพ และการดำเนินชีวิต

กลุ่มตัวอย่างบางคนแสดงความคิดเห็นว่า จำนวนช่องให้บริการมีมากเกินไป อยากให้ลดลง แต่เพิ่มที่คุณภาพในการนำเสนอ เลือกสรรรายการที่ดี นอกจากนั้นแล้ว เมื่อมีการปรับปรุงผังรายการ การโยกย้ายรายการต่าง ๆ ควรแจ็งให้กับสมาชิกได้รับทราบ เพื่อติดตามชมได้ถูกช่องถูกเวลา ควรแจ็งรายการถ่ายทอดสดล่วงหน้า ลดรายการมวยปล้ำลง เพิ่มรายการสารคดีแปลเป็นภาษาไทย หรือเป็นรายการสารคดี หรือรายการภาพยนตร์ต่างประเทศ เช่น ภาพยนตร์จีนและภาพยนตร์อินเดีย ที่มีการแปลอักษรภาษาไทยวิ่งด้านล่าง (Sub Title) เพื่อให้สมาชิกได้ฝึกฟังภาษา และสามารถชมภาพยนตร์ได้อย่างเข้าใจ ควรมีการนำภาพยนตร์ใหม่ ๆ หรือการแสดงตลกใหม่ มานำเสนอ หรือเป็นภาพยนตร์ที่มีชื่อเสียงมานำเสนอ เปลี่ยนตารางรายการที่ดีนำเสนอในวันหยุดหรือในช่วงเวลาหลังเลิกงาน เพราะในปัจจุบันช่องภาพยนตร์นำเสนอภาพยนตร์เก่ามาก และไม่ทันสมัย ไม่เป็นที่รู้จัก ควรทำการคัดเลือกภาพยนตร์ที่นำเสนอควรมีการเซนเซอร์ก่อนเพราะไม่เหมาะสมกับเด็ก เช่น ภาพยนตร์ที่มีความรุนแรงหรือฉากเลิฟซีน อยากให้เพิ่มช่องรายการเพลงคอนเสิร์ตหรือเพลงลูกทุ่ง (คาราโอเกะ) ด้วยจะดีมาก

ในด้านราคาและด้านส่งเสริมการขาย กลุ่มลูกค้าตัวอย่างบางคน อยากให้ลดราคา หรืออยากให้คิดค่าบริการเป็นรายชั่วโมง และต้องการให้มีของแจกสำหรับสมาชิกตามเทศกาลต่าง ๆ

ชุดที่

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัท เอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด
ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

การศึกษาครั้งนี้จัดทำเพื่อประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าแบบอิสระ ของนัก
ศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
จังหวัดสมุทรสาคร รุ่นที่ 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการ
ของ บริษัท เอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยข้อมูลในแบบ
สอบถามนี้จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น และข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับ
ผู้ศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามด้วยดี และผู้ศึกษาขอขอบพระคุณใน
ความร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบคุณ

สายพิน เจริญสุขพัฒนา

ผู้ศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ลงหน้าข้อที่เป็นคำตอบของท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 20 - 29 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 30 - 39 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 40 - 49 ปี
<input type="checkbox"/> 5. 50 ปีขึ้นไป	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปลาย	<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย
<input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรีขึ้นไป
4. ท่านดำรงตำแหน่งงานใดในปัจจุบัน

<input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> 3. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> 4. พนักงานบริษัทเอกชน
<input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....	
5. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

<input type="checkbox"/> 1. อยู่คนเดียว	<input type="checkbox"/> 2. อาศัยอยู่ 2-4 คน
<input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 4 คนขึ้นไป	
6. รายได้ของท่านต่อเดือนโดยประมาณ

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 10,001 - 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 20,001 - 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 30,001 - 40,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 40,000 บาท	

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการบริษัท เอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และระบุ "ระดับความพึงพอใจ" ที่ท่านได้รับ แล้วขีดเครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
7	ความคมชัดของสัญญาณภาพ					
8	รูปแบบการจัดผังรายการ					
9	การเลือกรับชมรายการประเภทต่าง ๆ ของบริษัท					
10	นำเสนอรายการที่น่าสนใจ					
11	มีรายการที่ชอบ					
12	มีการปรับปรุงรายการเสมอ					
13	จำนวนช่องที่ให้บริการ					
14	มีรายการภาคภาษาอังกฤษ 8 ช่อง					
15	คุณภาพข่าวชุมชนที่น่าสนใจถูกต้อง					
16	ข่าวสารที่น่าสนใจรวดเร็ว					
17	อัตราค่าบริการ 300 บาท ต่อเดือน					
18	ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน					
19	วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบเก็บล่วงหน้า					
20	การได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก					
21	ทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก					
22	ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก					
23	ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง					
24	การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน					
25	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท					
26	พนักงานขายแนะนำข้อมูลการบริการได้ถูกต้อง					
27	การแจ้งรูปแบบผังรายการ					
28	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี					
29	การให้บริการมีความสุภาพ					

ข้อที่	ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
30	เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร					
31	พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว					
32	เจ้าหน้าที่มีจิตตามงานบริการเสมอ					
33	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับการให้บริการ					
34	พนักงานมีความรู้ตอบข้อสงสัย					
35	พนักงานสามารถแนะนำการบริการ					
36	จำนวนพนักงานมีพอเพียงต่อการให้บริการ					
37	ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ					
38	บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ					
39	การรับทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก					
40	ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก					
41	การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง					
42	ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง					
43	ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง					
44	เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการพนักงานสอบถามข้อมูลได้ชัดเจน					
45	บริษัทส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาแก้ปัญหาโดยเร็ว					
46	การได้รับเอกสารจากทางบริษัท					
47	วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน					
48	วิธีการชำระค่าบริการที่สำนักงาน					

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทฯ

.....

 Copyright © by Chiang Mai University

 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสายพิน เจริญสุขพัฒนา
วัน เดือน ปี เกิด	8 กรกฎาคม 2513
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนลาดปลาเค้าพิทยาคม พ.ศ. 2532 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ พ.ศ. 2538
ประวัติการทำงาน	ผู้จัดการทั่วไป บริษัท วิทีซี คิทเช่น อีควิปเมนต์ จำกัด พ.ศ. 2538 - ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved