

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสะดวก โดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 358 ชุด ข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด โดยรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด จำแนกข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด โดยรวม

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม

ด้านส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.21	.513	ปานกลาง
ด้านราคา	3.20	.590	ปานกลาง
ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย	3.25	.635	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.09	.688	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.23	.620	ปานกลาง
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.06	.764	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	3.19	.586	ปานกลาง
โดยรวม	3.19	.483	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง 3.19 ได้แก่ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.25 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.23 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.21 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.20 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.09 และด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ พึงพอใจ
ความคมชัดของสัญญาณภาพ	3.54	.881	มาก
รูปแบบการจัดผังรายการ	3.11	.759	ปานกลาง
การเลือกรับชมรายการประเภทต่าง ๆ ของบริษัท	3.14	.733	ปานกลาง
นำเสนอรายการที่น่าสนใจ	3.17	.834	ปานกลาง
มีรายการที่ชอบ	3.25	.809	ปานกลาง
มีการปรับปรุงรายการเสมอ	2.91	.812	ปานกลาง
จำนวนช่องที่ให้บริการ	3.23	.824	ปานกลาง
มีรายการภาคภาษาอังกฤษ 8 ช่อง	3.05	.941	ปานกลาง
คุณภาพข่าวชุมชนที่น่าสนใจถูกต้อง	3.39	.804	ปานกลาง
ข่าวสารที่น่าสนใจรวดเร็ว	3.29	.815	ปานกลาง
โดยรวม	3.21	.513	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.21 ได้แก่ คุณภาพข่าวชุมชนที่น่าสนใจถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และข่าวสารที่น่าสนใจรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.29 มีรายการที่ชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.25 และจำนวนช่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.23 และลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ที่ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.54

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านราคา

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ พึงพอใจ
อัตราค่าบริการ 300 บาท ต่อเดือน	3.15	.834	ปานกลาง
ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน	3.28	.776	ปานกลาง
วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า	3.35	.760	ปานกลาง
การได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก	3.00	.906	ปานกลาง
โดยรวม	3.20	.590	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.35 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.28 อัตราค่าบริการ 300 บาท ต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.15 และการได้ประโยชน์ในการเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านสถานที่และการจัด
จำหน่าย

ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ พึงพอใจ
ทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก	3.11	.879	ปานกลาง
ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก	3.30	.802	ปานกลาง
ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง	3.34	.753	ปานกลาง
การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน	3.23	.943	ปานกลาง
โดยรวม	3.25	.635	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และการจัด
จำหน่ายโดยรวม ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.25 ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดิน
ทาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.30 การโทรศัพท์ติดต่อกับ
สำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.23 และการรับทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ พึงพอใจ
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท	3.16	.922	ปานกลาง
พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง	3.11	.813	ปานกลาง
การแจ้งรูปแบบผังรายการ	2.99	.881	ปานกลาง
โดยรวม	3.09	.688	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวม ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.09 ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.16 พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.11 และสุดท้ายคือ การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ พึงพอใจ
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.36	.824	ปานกลาง
การให้บริการมีความสุภาพ	3.50	.781	มาก
เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร	3.60	.823	มาก
พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว	3.13	.901	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ติดตามงานบริการเสมอ	2.98	.915	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับการให้บริการ	3.09	.840	ปานกลาง
พนักงานมีความรู้ตอบข้อสงสัย	3.11	.814	ปานกลาง
พนักงานสามารถแนะนำการบริการ	3.18	.770	ปานกลาง
จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.10	.823	ปานกลาง
โดยรวม	3.23	.620	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ย 3.36 พนักงานสามารถแนะนำการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.18 พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ พึงพอใจ
ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ	3.11	.909	ปานกลาง
บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ	3.01	.797	ปานกลาง
โดยรวม	3.23	.764	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.23 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.11 และ บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ พึงพอใจ
การรับทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก	3.09	.751	ปานกลาง
ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก	3.23	.725	ปานกลาง
การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง	3.23	.754	ปานกลาง
ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง	3.30	.787	ปานกลาง
ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง	3.33	.754	ปานกลาง
เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการพนักงาน สอบถามข้อมูลได้ชัดเจน	3.18	.814	ปานกลาง
บริษัทส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาแก้ปัญหาโดยเร็ว	3.04	.893	ปานกลาง
การได้รับเอกสารจากทางบริษัท	2.91	.938	ปานกลาง
วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน	3.49	.891	ปานกลาง
วิธีการชำระค่าบริการที่สำนักงาน	3.12	.905	ปานกลาง
โดยรวม	3.19	.586	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ลูกค้ายกตัวอย่าง มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ โดยรวม ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.19 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.49 ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.33 ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัท เอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด จำแนกตาม
ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง**

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัท เอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	183	51.1
หญิง	175	48.9
รวม	358	100.0

จากตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างลูกค้า จำแนกตามเพศ พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 และเป็นเพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)	
	ชาย	หญิง
ด้านผลิตภัณฑ์	3.23 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
ด้านราคา	3.29 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย	3.29 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.29 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	3.23 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.24 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	3.20 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.20 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 10 เพศชาย มีความพึงพอใจในด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านราคาและด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 3.29 ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.24 ตามลำดับ

เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 ต่ำกว่าเพศชาย ได้แก่ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.24 รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.22 ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.21 ด้านผลิตภัณฑ์และมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน กับด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.17 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ชาย	หญิง	รวม
ความคมชัดของสัญญาณภาพ	3.58 (มาก)	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)
รูปแบบการจัดผังรายการ	3.14 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
การเลือกรับชมรายการประเภทต่าง ๆ ของบริษัท	3.19 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
นำเสนอรายการที่น่าสนใจ	3.17 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
มีรายการที่ชอบ	3.23 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
มีการปรับปรุงรายการเสมอ	2.91 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
จำนวนช่องที่ให้บริการ	3.25 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
มีรายการภาคภาษาอังกฤษ 8 ช่อง	3.14 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
คุณภาพข่าวชุมชนที่น่าสนใจถูกต้อง	3.36 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ข่าวสารที่น่าสนใจรวดเร็ว	3.30 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.23 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 11 พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 ได้แก่ คุณภาพข่าวสารชุมชนที่น่าสนใจถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.36 ข่าวสารที่น่าสนใจรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.30 จำนวนช่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.25 มีรายการที่ชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.23 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.58

จากตาราง พบว่า เพศหญิง มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 ได้แก่ คุณภาพข้าวชุมชนที่นำเสนอถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.41 ข้าวสารที่นำเสนอรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจระดับมากเหมือนเพศชาย ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.58

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคา จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ชาย	หญิง	รวม
อัตราค่าบริการ 300 บาท ต่อเดือน	3.20 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน	3.43 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า	3.45 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก	3.08 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.29 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 12 พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.45 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.43 อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.20 และสุดท้ายคือการได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.08

เพศหญิง พบว่า มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.25 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.13 อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.09 การได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 2.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ชาย	หญิง	รวม
ทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก	3.09 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก	3.39 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง	3.37 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน	3.29 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.29 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 13 พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ได้แก่ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.39 ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.29 และสุดท้ายคือทราบข้อมูลการสมัครสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.09 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างเพศหญิง ความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางเหมือนเพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.21 ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.21 การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.17 ทราบข้อมูลการสมัครสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ชาย	หญิง	รวม
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท	3.13 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง	3.13 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
การแจ้งรูปแบบผังรายการ	2.98 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.08 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 14 พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 ได้แก่ พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้องและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 3.13 การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.98 ตามลำดับไม่แตกต่างจากเพศหญิง

เพศหญิง มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลางโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.09 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.19 พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้องมีค่าเฉลี่ย 3.09 และการแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ชาย	หญิง	รวม
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.48 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
การให้บริการมีความสุภาพ	3.55 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร	3.64 (มาก)	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)
พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว	3.07 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่ติดตามงานบริการเสมอ	2.91 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับการให้บริการ	3.02 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรู้ตอบข้อสงสัย	3.13 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
พนักงานสามารถแนะนำการบริการ	3.18 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.06 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.23 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 15 พบว่า ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเพศให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.64 และการให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.55 สำหรับเพศหญิงให้ความพึงพอใจในระดับมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรเพียงค่าเดียว มีค่าเฉลี่ย 3.57

เพศชายมีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.23 ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.48 พนักงานสามารถแนะนำการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.18 พนักงานมีความรู้ตอบข้อสงสัย มีค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 ไม่แตกต่างจากเพศชาย ได้แก่ การให้บริการมีความสุภาพ 3.45 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ย 3.24 พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.21

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ โดยจำแนกตามเพศ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ชาย	หญิง	รวม
ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ	3.01 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ	2.99 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.00 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 16 พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.00 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.01 และสุดท้ายบริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 2.99 ตามลำดับ

จากตาราง พบว่า เพศหญิง มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.21 และสุดท้ายบริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยจำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	ชาย	หญิง	รวม
การรับทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก	3.08 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก	3.26 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง	3.22 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง	3.31 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง	3.32 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการพนักงานสอบถามข้อมูลได้ชัดเจน	3.17 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
บริษัทส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาแก้ปัญหาโดยเร็ว	3.03 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
การได้รับเอกสารจากทางบริษัท	2.88 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
วิธีการจัดเก็บค่าบริการโดยพนักงาน	3.53 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
วิธีการชำระค่าบริการที่สำนักงาน	3.16 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.20 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 17 พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกระบวนการ ในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งแตกต่างจากเพศหญิงที่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เพศชาย พบว่า ให้ความสำคัญพอใจในด้านกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.20 ได้แก่ ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.26 ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ให้ความสำคัญพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.45 ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.34 ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัท เอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	29	8.1
20 - 29 ปี	84	23.5
30 - 39 ปี	122	34.1
40 - 49 ปี	86	24.0
50 ปี ขึ้นไป	37	10.3
รวม	358	100.0

จากตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง อายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 อายุ 20-29 ปีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 อายุ 30-39 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 อายุ 40-49 ปีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอายุ

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	3.43 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
ด้านราคา	3.38 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย	3.42 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.22 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	3.44 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.44 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	3.34 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.24 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 19 พบว่า อายุของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 ได้แก่ ด้านบุคลากร มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านลักษณะกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.22 ได้แก่ มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.35 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.26 ด้านบุคลากรและด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 3.23 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 ได้แก่ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.16 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.12 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.09 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 ได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.35 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.34 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.29 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 ได้แก่ ด้านบุคลากร 3.18 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.10 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.07 ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยจำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	ต่ำกว่า20ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
ความคมชัดของสัญญาณภาพ	3.34 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.66 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
รูปแบบการจัดผังรายการ	3.28 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
การเลือกรับชมรายการประเภทต่าง ๆ ของบริษัท	3.17 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
นำเสนอรายการที่น่าสนใจ	3.28 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
มีรายการที่ชอบ	3.45 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
มีการปรับปรุงรายการเสมอ	3.10 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
จำนวนช่องที่ให้บริการ	3.45 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
มีรายการภาคภาษาอังกฤษ 8 ช่อง	3.21 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
คุณภาพข่าวชุมชนที่นำเสนอถูกต้อง	3.34 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
ข่าวสารที่นำเสนอรวดเร็ว	3.31 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.43 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 20 ในด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ ความคมชัดของสัญญาณภาพในช่วงอายุ 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.51 และ 30 – 39 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.66 และในช่วงอายุที่ 50 ปีขึ้นไป ได้แก่ คุณภาพข่าวชุมชนที่นำเสนอถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.51

อายุที่ต่ำกว่า 20 ปีของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 ได้แก่ มีรายการที่ชอบ และจำนวนช่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.45 ความคมชัดของสัญญาณภาพ กับ คุณภาพข่าวชุมชนที่นำเสนอถูกต้องมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย 3.34 ข่าวสารที่นำเสนอรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.31 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.51 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ คุณภาพข่าวชุมชนที่นำเสนอถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.43 จำนวนช่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.36 ข่าวสารที่นำเสนอรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.32 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 30 - 39 ปี มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.66 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ คุณภาพข่าวชุมชนที่นำเสนอถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.43 การเลือกรับชมรายการประเภทต่าง ๆ ของบริษัทกับข่าวสารที่นำเสนอรวดเร็ว และมีรายการที่ชอบมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 3.26 รูปแบบการจัดผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.22 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่อายุระหว่าง 40- 49 ปี มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.48 ข่าวสารที่นำเสนอรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.26 คุณภาพข่าวชุมชนที่นำเสนอถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.24 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.49 ข่าวสารที่นำเสนอรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.35 การเลือกรับชมรายการประเภทต่าง ๆ ของบริษัทและมีรายการที่ชอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.05 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพข่าวสารที่นำเสนอรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.51

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านราคา โดยจำแนกตามอายุ

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	ต่ำกว่า20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
อัตราค่าบริการ300 บาทต่อเดือน	3.21 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน	3.28 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า	3.10 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก	3.21 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.20 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 21 พบว่า อายุของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.20 ได้แก่ ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.28 อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน และการได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิกได้ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.21

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.35 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.24 อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.41 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.30 อัตราค่าบริการ300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.07 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.22 ได้แก่ ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.34 วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.33 อัตราค่าบริการ300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.46 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.24 อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย โดยจำแนกตามอายุ

ด้านสถานที่และ การจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
ทราบข้อมูลการสมัคร เป็นสมาชิก	3.24 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการ สมัครเป็นสมาชิก	3.24 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ทำเลที่ตั้งสำนักงาน สะดวกต่อการเดินทาง	3.14 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
การโทรศัพท์ติดต่อ กับสำนักงานงาน	3.21 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.21 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 22 พบว่าอายุของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 ได้แก่ ทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิกกับความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 3.24 การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.21 ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 20– 29 ปี พบว่า มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิกมีค่าเฉลี่ย 3.33 ทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่และการจัด
จำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดิน
ทาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.36 ความสะดวกในการสมัครเป็น
สมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.34 ทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.05 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย
โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางและการโทรศัพท์
ติดต่อกับสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.28 ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.27
ทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.09 ตามลำดับ

ในกรณีกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่า มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการ
จัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 ได้แก่ ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก
และทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ 3.22 การโทรศัพท์ติดต่อกับ
สำนักงานและทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิกมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ 3.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาดโดยจำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริม การตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท	3.28 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
พนักงานขายแนะนำ ข้อมูลบริการได้ถูกต้อง	3.21 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
การแจ้งรูปแบบ ผังรายการ	2.97 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.16 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 23 พบว่า อายุของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ต่ำกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.28 พนักงานขายแนะนำบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.21 การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.97 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 20-29 ปี พบว่า มีความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.21 พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.14 การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.04 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.16 พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.13 การแจ้งรูปแบบผังรายการมีค่าเฉลี่ย 2.98 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.17 พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.06 การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.92 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 ได้แก่ การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.08 พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.97 และสุดท้ายการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 2.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาดโดยจำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป	
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.45 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
การให้บริการมีความสุภาพ	3.59 (มาก)	3.52 (มาก)	3.56 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.60 (มาก)
พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว	3.31 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่ติดตามงานบริการเสมอ	2.97 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับการให้บริการ	3.21 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรู้ตอบข้อสงสัย	3.17 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
พนักงานสามารถแนะนำการบริการ	3.21 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.10 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่า ทุกช่วงระดับอายุให้ความพึงพอใจในระดับมากกับเจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร และช่วงอายุระหว่างต่ำกว่า 20-39 ปี ให้ความพึงพอใจในระดับมากกับการให้บริการที่มีความสุภาพ ซึ่งแจกแจงรายละเอียดตามช่วงอายุได้ดังนี้

อายุของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ต่ำกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจด้านโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.45 พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.31 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับพนักงานสามารถแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.21 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความมิตร 3.69 และการให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.59

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.27 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.38 พนักงานสามารถแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.20 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.67 การให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.52

กลุ่มตัวอย่างที่อายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.42 พนักงานสามารถแนะนำการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.24 พนักงานมีความรู้ตอบข้อสงสัย มีค่าเฉลี่ย 3.22 ตามลำดับ สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากกับเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.61 การให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.56

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ได้แก่ การให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.40 เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.21 พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร 3.55

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ได้แก่ การให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.43 เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.41 พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.05 ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุดเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.51

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยจำแนกตามอายุ

ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
ความทันสมัยของเทคโนโลยี การรับส่งสัญญาณ	3.38 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ	3.21 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 25 พบว่าอายุของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 ได้แก่ บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.38 ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.21 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.14 บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.05 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.30 บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.11 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.89 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 2.91 บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 2.86 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.76 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 2.78 และบริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 2.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยจำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป	
การรับทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก	3.24 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก	3.28 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง	3.31 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง	3.14 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง	3.21 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ พนักงานสอบถามข้อมูลได้ชัดเจน	3.41 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
บริษัทส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาแก้ปัญหาโดยเร็ว	3.00 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
การได้รับเอกสารจากทางบริษัท	3.03 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการ โดยพนักงาน	3.17 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.51 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
วิธีการชำระค่าบริการที่สำนักงาน	3.10 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.19 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 26 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน ในช่วงอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.61 และในช่วงอายุ 40-49 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.51 และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แจกแจงได้ดังนี้

อายุของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 ได้แก่ เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการพนักงานสอบถามข้อมูลได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.41 การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.28ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่อายุระหว่าง 20- 29 ปี มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.44 ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.38 การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่อายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.61 และระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.39 ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.35 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 ได้แก่ ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง และระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้งนั้นค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.33 เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการพนักงานสอบถามข้อมูลได้ชัดเจน บริษัทส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาแก้ปัญหาโดยเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.20 การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับโดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.51

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.43 ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.24 วิธีการชำระค่าบริการที่สำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

2.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัท เอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย	76	21.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย	90	25.1
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	67	18.7
ปริญญาตรีขึ้นไป	125	35.0
โดยรวม	358	100.0

จากตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 นอกจากนี้ พบว่า มีกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนปลาย	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	3.30 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ด้านราคา	3.26 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่และ การจัดจำหน่าย	3.33 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.29 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	3.31 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.22 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	3.30 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 28 กลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง และกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.30 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.33 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.31 ด้านกระบวนการและด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.30 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 ได้แก่ มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.27 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.20 ด้านบุคลากรและมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันกับด้านการสถานที่และการจัดจำหน่าย 3.18 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 ได้แก่ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.13 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.12 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.11 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง 3.18 ได้แก่ ด้านบุคลากรกับด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ด้านผลิตภัณฑ์ 3.22 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

384.5546
ปี 266ค

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)				
	ต่ำกว่ามัธยม ศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
ความคมชัดของสัญญาณ ภาพ	3.62 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)
รูปแบบการจัดผังรายการ	3.25 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
การเลือกรับชมรายการ ประเภทต่าง ๆ ของบริษัท	3.26 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
นำเสนอรายการที่น่าสนใจ	3.25 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
มีรายการที่ชอบ	3.30 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
มีการปรับปรุงรายการเสมอ	3.00 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
จำนวนช่องที่ให้บริการ	3.28 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
มีรายการภาคภาษาอังกฤษ 8 ช่อง	3.14 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
คุณภาพข่าวชุมชนที่น่าสนใจ เสนอถูกต้อง	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ข่าวสารที่น่าสนใจรวดเร็ว	3.39 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 29 พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย โดยรวม ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุดที่ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.62 และคุณภาพข่าวชุมชนที่น่าสนใจเสนอถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.59 เช่นเดียวกับกลุ่มระดับการศึกษาตอนปลาย ให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด กับคุณภาพข่าวชุมชนที่น่าสนใจ สำหรับกลุ่มระดับการศึกษา

ปริญญาตรีขึ้นไปให้ความพึงพอใจในระดับมากที่ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และทุกกลุ่มระดับการศึกษาที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยรวมแจงรายละเอียดได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาคำมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 ได้แก่ ข่าวสารที่น่าสนใจรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.39 มีรายการที่ชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.30 จำนวนช่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับมีความพึงพอใจในระดับมากที่ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.59

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง 3.15 ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.42 ข่าวสารที่น่าสนใจรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.39 มีรายการที่ชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพข่าวชุมชนที่น่าสนใจถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.53

กลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.42 ข่าวสารที่น่าสนใจรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.21 จำนวนช่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ระดับการศึกษاپริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ได้แก่ มีรายการที่ชอบ 3.35 คุณภาพข่าวชุมชนที่น่าสนใจถูกต้องมีค่าเฉลี่ย 3.31 จำนวนช่องที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.28 การเลือกรับชมรายการประเภทต่าง ๆ ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับโดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่ความคมชัดของสัญญาณภาพ 3.64

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)				
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป	รวม
อัตราค่าบริการ 300 บาท ต่อเดือน	3.16 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน	3.30 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า	3.39 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก	3.22 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.26 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 30 พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างทุกระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคาในระดับปานกลางเหมือนกัน โดยแจกแจงได้ดังนี้

ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.39 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.30 การได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.22 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจด้านราคา มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.33 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.27 อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.16 ตามลำดับ

ในระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.25 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.15 อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.40 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.36 การได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านสถานที่จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านสถานที่และ การจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)				
	ต่ำกว่ามัธยม ศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
ทราบข้อมูลการสมัคร เป็นสมาชิก	3.50 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการ สมัครเป็นสมาชิก	3.42 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ทำเลที่ตั้งสำนักงาน สะดวกต่อการเดินทาง	3.24 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
การโทรศัพท์ติดต่อกับ สำนักงาน	3.18 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.33 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 31 พบว่าทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิกมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 3.42 ในระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก 3.50

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.33 ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.22 ทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.10 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญา หรือเทียบเท่า พบว่า มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสำนักงาน

สะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 3.37 การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.27 ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.22 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.24 ได้แก่ ท่าเรือที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง และการโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.38 ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.33 ทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก 2.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)				
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป	รวม
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท	3.41 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง	3.22 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
การแจ้งรูปแบบผังรายการ	3.26 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.29 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 พบว่าทุกกลุ่มระดับการศึกษามีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยโดยรวม ระดับปานกลางทั้งหมด ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.41 การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.26 พนักงานขายแนะนำบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า มีความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ได้แก่ พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.22 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.16 การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา หรือเทียบเท่า พบว่า มีความพึงพอใจ ด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.96 ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.07 พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.97 การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.84 ตามลำดับ

จากตารางกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า ความพึงพอใจ ด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.05 พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.03 และสุดท้าย การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)				
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป	รวม
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.51 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
การให้บริการมีความสุภาพ	3.61 (มาก)	3.53 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร	3.72 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)
พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว	3.22 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่ติดตามงานบริการเสมอ	3.08 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับการให้บริการ	3.17 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรู้ตอบข้อสงสัย	3.18 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
พนักงานสามารถแนะนำการบริการ	3.29 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.20 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 33 พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด การให้บริการมีความสุภาพ และเจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มจะพบว่า

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ที่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 ได้แก่ พนักงานสามารถแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.29 พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.22 จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่มีความมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.72 และการให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.61 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ย 3.51

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายมีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง 3.18 คือ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.49 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ย 3.33 จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.22 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด การให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.53

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง 3.13 ได้แก่ การให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.49 เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.43 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 ได้แก่ การให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.43 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ย 3.34 พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.70

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)				
	ต่ำกว่ามัธยม ศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
ความทันสมัยของเทคโนโลยี การรับส่งสัญญาณ	3.21 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ	3.24 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.12 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 34 พบว่า ทุกระดับการศึกษาของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งแจกแจงได้ดังนี้

ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง 3.30 ความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพปานกลาง ได้แก่ บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.24 และสุดท้ายความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.21 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายพบว่ามีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.06 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.14 และบริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 2.99 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า พบว่า มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 ได้แก่ บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 2.99 ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 2.93 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า พึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.12 บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 2.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)				
	ต่ำกว่ามัธยม ศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
การรับทราบข้อมูลการ สมัครเป็นสมาชิก	3.20 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการสมัครเป็น สมาชิก	3.39 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอ คอยการติดตั้ง	3.41 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง	3.37 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ความเรียบร้อยหลังการ ติดตั้ง	3.36 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
เมื่อเกิดปัญหาในการให้ บริการพนักงานสอบถาม ข้อมูล ได้ชัดเจน	3.22 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
บริษัทส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาแก้ ปัญหาโดยเร็ว	3.13 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
การได้รับเอกสารจากทาง บริษัท	3.13 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการ โดยพนักงาน	3.53 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
วิธีการชำระค่าบริการที่ สำนักงาน	3.30 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 35 พบว่า ทุกกลุ่มระดับการศึกษามีความพึงพอใจด้านลักษณะกระบวนการ โดยรวมในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าเฉลี่ย 3.53 และระดับปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความพึงพอใจในระดับมากกับวิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.51

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจต่อ ด้านกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.30 ได้แก่ การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอย การติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.41 ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.39 ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมากกับวิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดย พนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.53

จากตาราง พบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง 3.27 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดย พนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.49 ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.47 ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

จากตาราง พบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยรวมระดับปานกลาง 3.06 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.42 ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.25 เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการพนักงานสอบถามข้อมูลได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.12 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านลักษณะทาง กระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง 3.13 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.51 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.34 ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.32 การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ

2.4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัท เอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง จำแนกตามระดับอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	33	9.2
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	100	27.9
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	101	28.2
พนักงานบริษัทเอกชน	85	23.8
อื่นๆ	39	10.9
รวม	358	100.0

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน ไม่มีงานทำ

จากตารางที่ 36 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีอาชีพ (หน้าที่) นักเรียน-นักศึกษาจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ประกอบธุรกิจส่วนตัว 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 พนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามระดับอาชีพ

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)				
	นักเรียน/นักศึกษา	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	อื่นๆ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.43 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
ด้านราคา	3.38 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย	3.42 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.22 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	3.44 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.44 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	3.34 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.39 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 37 พบว่า ทุกกลุ่มอาชีพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างนักเรียน/นักศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจที่ระดับปานกลางต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านลักษณะกายภาพ 3.44 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.24 ได้แก่ มีความพึงพอใจในด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.35 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.26 ด้านบุคลากรและด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 3.23 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.06 ได้แก่ ด้านสถานที่การจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.16 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.12 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.09 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีอาชีพในบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.35 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.34 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.29 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่าง ที่มีตำแหน่งงานอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง 3.06 ได้แก่ ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.10 ด้านราคาและด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.07 ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อื่น ๆ	รวม
ความคมชัดของ สัญญาณภาพ	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
รูปแบบการจัดผัง รายการ	3.48 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
การเลือกรับชมรายการ ประเภทต่าง ๆ ของ บริษัท	3.36 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
นำเสนอรายการ ที่น่าสนใจ	3.39 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
มีรายการที่ชอบ	3.58 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
มีการปรับปรุงรายการ เสมอ	3.18 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
จำนวนช่องที่ให้บริการ	3.58 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
มีรายการภาคภาษา อังกฤษ 8 ช่อง	3.24 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
คุณภาพข่าวชุมชนที่ นำเสนอถูกต้อง	3.58 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ข่าวสารที่นำเสนอ รวดเร็ว	3.39 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.43 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 38 พบว่า ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง นักเรียน/นักศึกษา ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ และนักเรียน/นักศึกษาให้ความพึง

พอใจในระดับมากได้แก่ จำนวนช่องที่ให้บริการ มีรายการที่ชอบและคุณภาพข่าวชุมชนที่นำเสนอ และสามารถแจกแจงระดับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ได้ดังนี้

นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 ได้แก่ รูปแบบการจัดผังรายการมีค่าเฉลี่ย 3.48 มีการปรับปรุงรายการเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.18 ข่าวสารที่นำเสนอรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 หัวข้อ ได้แก่ คุณภาพข่าวชุมชนที่นำเสนอถูกต้อง จำนวนช่องที่ให้บริการ และ มีรายการที่ชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.52

ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 ได้แก่ คุณภาพข่าวชุมชนที่นำเสนอถูกต้องมีค่าเฉลี่ย 3.44 ข่าวสารที่นำเสนอรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.34 มีรายการที่ชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมากที่ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.61

พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.06 ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.47 คุณภาพข่าวชุมชนที่นำเสนอถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.21 ข่าวสารที่นำเสนอรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 ได้แก่ มีรายการที่ชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.49 คุณภาพข่าวชุมชนที่นำเสนอถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.42 จำนวนช่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจระดับมาก ที่ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.69

จากตาราง พบว่าตำแหน่งงานอื่น ๆ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 ได้แก่ คุณภาพข่าวสารที่นำเสนอรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.46 ข่าวสารที่นำเสนอรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.28 ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคา โดยจำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	อื่น ๆ	รวม
อัตราค่าบริการ 300 บาท ต่อเดือน	3.39 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ความเหมาะสมของ เงื่อนไขการชำระเงิน	3.55 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
วิธีการจัดเก็บค่าบริการ แบบจ่ายล่วงหน้า	3.27 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.61 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การได้รับประโยชน์ใน การเป็นสมาชิก	3.30 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.38 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 39 พบว่า ทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลางและนักเรียน/นักศึกษา 3.38 ได้แก่ อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.39 สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.55

ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง 3.21 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.36 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.23 อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.21 อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.05 ตามลำดับ

พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง 3.35 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.61ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.47 อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือนมีค่าเฉลี่ย 3.16 ตามลำดับ

ตำแหน่งงานอื่น ๆ มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.23 อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.03 และ การได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับความสะดวกของเงื่อนไขการชำระเงิน 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ด้านสถานที่และ การจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ประกอบ ธุรกิจส่วน ตัว	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อื่น ๆ	รวม
ทราบข้อมูลการสมัคร เป็นสมาชิก	3.42 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ความสะดวกใน การสมัครเป็นสมาชิก	3.36 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ทำเลที่ตั้งสำนักงาน สะดวกต่อการเดินทาง	3.33 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
การโทรศัพท์ติดต่อกับ สำนักงาน	3.55 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.42 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 40 พบว่า ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย นักเรียน/นักศึกษาให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน และผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวที่ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง ในด้านอื่น ๆ ทุกอาชีพให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมที่ระดับปานกลาง

นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 ได้แก่ ทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.42 ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.36 ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ การ โทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน 3.55

กรณีผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว พบว่า มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.35 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตาม

ลำดับ ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.41 ทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.26 และ การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.21 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.52

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.23 ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง 3.27 ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.35 การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.34 ตามลำดับ

ในกรณีตำแหน่งงานอื่นๆพบว่า มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01 ได้แก่ ทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.23 ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.18 ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริม การตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ตำแหน่ง งาน อื่น ๆ	รวม
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท	3.33 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
พนักงานขายแนะนำ ข้อมูลบริการได้ถูกต้อง	3.33 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
การแจ้งรูปแบบผัง รายการ	3.00 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.22 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 41 พบว่า ทุกกลุ่มอาชีพมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งจำแนกได้ดังนี้ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 เรียงตามลำดับ ดังนี้ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัทมีค่าเฉลี่ยเท่ากับพนักงานขายแนะนำบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว พบว่า มีความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง 3.22 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางที่การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.36 การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 พนักงานขายแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.11 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง 2.96 ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.06 พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.99 การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.82 ตามลำดับ

พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง 3.06 ได้แก่ พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.18 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.08 และสุดท้ายการแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.91 ตามลำดับ

ตำแหน่งงานอื่นๆ มีความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง 3.00 ได้แก่ พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับการแจ้งรูปแบบผังรายการ 3.05 และสุดท้ายการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 2.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย(ระดับความพึงพอใจ)					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อื่นๆ	รวม
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.67 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
การให้บริการมีความ สุภาพ	3.58 (มาก)	3.55 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.50 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร	3.82 (มาก)	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)	3.65 (มาก)	3.51 (มาก)	3.60 (มาก)
พนักงานรับโทรศัพท์ด้วย ความรวดเร็ว	3.36 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่ติดตามงาน บริการเสมอ	3.15 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับ การให้บริการ	3.30 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรู้ ตอบข้อสงสัย	3.33 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
พนักงานสามารถแนะนำ การบริการ	3.33 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
จำนวนพนักงานมี เพียงพอต่อการให้บริการ	3.45 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 42 พบว่า ทุกระดับอาชีพให้ความพึงพอใจในระดับมากที่เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร และการให้บริการมีความสุภาพ ซึ่งในด้านบุคลากรจะมีค่าเฉลี่ยในระดับมากหลายจำนวน สามารถแจ้งในรายละเอียดได้ดังนี้

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 ที่จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.45 พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.36 พนักงานมีความรู้ตอบข้อสงสัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับพนักงานสามารถแนะนำบริการ 3.33 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.82 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.67 การให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่าง ที่มีอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.23 ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ย 3.40 จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.20 พนักงานสามารถแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.64 การให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.55

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง 3.12 ได้แก่ การให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.38 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ย 3.20 พนักงานสามารถแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.09 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.50

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ย 3.41 พนักงานสามารถแนะนำการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.31 พนักงานมีความรู้ตอบข้อสงสัย 3.29 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.65 และการให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.55

ตำแหน่งงานอื่น ๆ มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ย 3.31 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.18 พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.15 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร และการให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.51

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามอาชีพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อื่น ๆ	รวม
ความทันสมัยของเทคโนโลยี การรับส่งสัญญาณ	3.48 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
บริษัทที่มีความเป็นมืออาชีพ	3.39 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 43 นักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 ได้แก่ บริษัทที่มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.48 และสุดท้ายความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.13 และบริษัทที่มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.06 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.84 ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 2.91 และสุดท้ายบริษัทที่มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 2.76 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.24 และบริษัทที่มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.15 ตามลำดับ

จากตาราง พบว่า ตำแหน่งงานอื่น ๆ มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.95 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 2.97 และบริษัทที่มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 2.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อื่น ๆ	รวม
การรับทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก	3.39 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก	3.48 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
การแจ้งระยะเวลาที่ต้อง รอคอยการติดตั้ง	3.39 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง	3.15 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ความเรียบร้อยหลัง การติดตั้ง	3.39 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ พนักงานสอบถามข้อมูลได้ชัดเจน	3.48 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
บริษัทส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาแก้ปัญหา โดยเร็ว	3.09 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
การได้รับเอกสารจากทางบริษัท	3.18 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดย พนักงาน	3.45 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
วิธีการชำระค่าบริการที่สำนักงาน	3.36 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.34 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 44 พบว่า ทุกกลุ่มระดับอาชีพให้ความพึงพอใจด้านลักษณะกระบวนการ โดยรวมในระดับปานกลาง ยกเว้นในกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน และส่วนใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งพิจารณาแต่ละกลุ่มดังนี้

นักเรียน/นักศึกษาที่มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวม ในระดับปานกลาง 3.34 ได้แก่ ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิกได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับเมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ พนักงานสอบถามข้อมูลได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.48 การรับทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง และความเรียบร้อยหลังการติดตั้งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 3.39 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 และความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.45 ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.38 การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ตามลำดับ สำหรับด้านลักษณะทางกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.52

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.35 และระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้งกับความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 3.20 เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการพนักงานสอบถามข้อมูลได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.11 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีอาชีพ เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 ได้แก่ ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.39 ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.35 การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.34 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.66

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานอื่นๆ มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง 3.10 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.46 ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.36 ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ

2.4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัท เอสทีเอส เคเบิลทีวี จำกัด จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
อยู่คนเดียว	36	10.1
อาศัยอยู่ 2 - 4 คน	213	59.5
มากกว่า 4 คนขึ้นไป	109	30.4
รวม	358	100.0

จากตารางที่ 45 พบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่าง ที่พักอาศัยอยู่คนเดียวมีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 จำนวนสมาชิกในครอบครัวอาศัยอยู่ 2 - 4 จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 จำนวนสมาชิกในครอบครัวพักอาศัยมากกว่า 4 คนขึ้นไป มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)		
	อยู่คนเดียว	อาศัยอยู่ 2-4 คน	มากกว่า 4 คนขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	3.24 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ด้านราคา	3.27 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย	3.11 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.97 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	3.21 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.25 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	3.08 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.19 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 46 กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งแจกแจงได้ดังนี้ผู้อาศัยอยู่คนเดียวมีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง 3.19 และมีความพึงพอใจระดับปานกลางที่ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.21 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.27 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.24

จำนวนสมาชิกอาศัยอยู่ในครอบครัว 2-4 คน มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 ได้แก่ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.26 ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากับด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.23

จำนวนสมาชิก 4 คนขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 ได้แก่ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.26 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.24 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.22

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	อยู่คนเดียว	อาศัยอยู่ 2-4คน	มากกว่า 4 คนขึ้นไป	รวม
ความคมชัดของสัญญาณภาพ	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)
รูปแบบการจัดผังรายการ	3.19 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
การเลือกรับชมรายการประเภทต่าง ๆ ของบริษัท	3.22 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
นำเสนอรายการที่น่าสนใจ	3.31 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
มีรายการที่ชอบ	3.47 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
มีการปรับปรุงรายการเสมอ	2.81 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
จำนวนช่องที่ให้บริการ	3.53 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
มีรายการภาคภาษาอังกฤษ 8 ช่อง	3.22 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
คุณภาพข่าวชุมชนที่น่าสนใจ ถูกต้อง	3.11 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ข่าวสารที่น่าสนใจรวดเร็ว	3.00 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.24 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 47 พบว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีค่าเฉลี่ยให้ ความพึงพอใจในระดับมากกับความคมชัดของสัญญาณภาพ และผู้อยู่อาศัยคนเดียวให้ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจในระดับมากที่สุดที่จำนวนช่องที่ให้บริการ และส่วนใหญ่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกอาศัยอยู่คนเดียว มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 มีรายการที่ชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.47 การเลือกรับชมรายการ

ประเภทต่าง ๆ ของบริษัทกับมีรายการภาคภาษาอังกฤษ 8 ช่อง มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 3.22 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมากกับความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.56 จำนวนช่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกอาศัยอยู่ 2-4 คนมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง 3.19 ได้แก่ คุณภาพข่าวชุมชนที่น่าเสนอถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ข่าวสารที่น่าเสนอรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.26 มีรายการที่ชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.21 สำหรับความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.55

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกตั้งแต่ 4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ได้แก่ คุณภาพข่าวชุมชนที่น่าเสนอถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.48 ข่าวสารที่น่าเสนอรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.51

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคา จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	อยู่คนเดียว	อาศัยอยู่ 2-4 คน	มากกว่า 4 คน ขึ้นไป	รวม
อัตราค่าบริการ 300 บาท ต่อเดือน	3.17 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน	3.44 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า	3.47 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก	3.00 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.27 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 48 พบจำนวนสมาชิกทุกกลุ่มของกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง มีความพึงพอใจในด้านราคาโดยรวมในระดับความพึงพอใจปานกลาง

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อยู่คนเดียว มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.47 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.44 อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือนมีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่จำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ 2-4 คน มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.34 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.25 อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่จำนวนสมาชิก 4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.35 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.30 อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	อยู่คนเดียว	อาศัยอยู่ 2-4คน	มากกว่า 4 คนขึ้นไป	รวม
ทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก	2.78 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก	3.08 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง	3.25 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน	3.33 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.11 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 49 พบว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัวของทุกกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ระดับปานกลาง

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อาศัยอยู่คนเดียว มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 ได้แก่ การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.33 ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกอยู่ระหว่าง 2-4 คน มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.33 การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.25 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกตั้งแต่ 4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 ได้แก่ ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.31 ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ทราบข้อมูลการสมัครสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ด้านส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	อยู่คนเดียว	อาศัยอยู่ 2-4 คน	มากกว่า 4 คนขึ้นไป	รวม
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท	3.11 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง	3.14 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
การแจ้งรูปแบบผังรายการ	2.67 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.97 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 50 พบว่าทุกกลุ่มของจำนวนสมาชิก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความพึงพอใจในด้านส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อาศัยอยู่คนเดียว มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 ได้แก่ พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.14 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.11 การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.67 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อาศัยอยู่ระหว่าง 2-4 คน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.19 พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.10 การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.02 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกตั้งแต่ 4 คนขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง 3.08 ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท และพนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 3.11 และ การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านบุคลากร จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	อยู่คนเดียว	อาศัยอยู่ 2-4 คน	มากกว่า 4 คน ขึ้นไป	รวม
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.33 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
การให้บริการมีความสุภาพ	3.53 (มาก)	3.51 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)
พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว	3.08 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่ติดตามงานบริการเสมอ	3.19 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับการให้บริการ	3.42 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรู้ตอบข้อสงสัย	3.36 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
พนักงานสามารถแนะนำการบริการ	3.25 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.06 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.31 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 51 พบว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างทุกประเภท ให้ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร และกลุ่มลูกค้าที่มีจำนวนสมาชิกพักอาศัยคนเดียวและจำนวนสมาชิกตั้งแต่ 2-4 คนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดกับการให้บริการมีความสุภาพ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่อาศัยอยู่คนเดียว มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.42 และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ สำหรับ ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.58 การให้บริการมีความสุข มีค่าเฉลี่ย 3.53

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวจำนวน 2-4 คน มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.37 พนักงานสามารถแนะนำการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.20 พนักงานมีความรู้ต่อข้อสงสัยและจำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.11 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.63 การให้บริการมีความสุข มีค่าเฉลี่ย 3.51

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวจำนวนตั้งแต่ 4 คนขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง 3.19 ได้แก่ การให้บริการมีความสุข มีค่าเฉลี่ย 3.48 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.36 พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.22 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.55

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนสมาชิกใน
ครอบครัว

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	อยู่คนเดียว	อาศัยอยู่ 2-4 คน	มากกว่า 4 คน ขึ้นไป	รวม
ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่ง สัญญาณ	3.31 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
บริษัทที่มีความเป็นมืออาชีพ	3.19 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.25 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 52 จำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างด้านลักษณะทางกายภาพโดยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยคนเดียว มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.25 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.31 และสุดท้ายบริษัทที่มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิก 2-4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.11 และสุดท้ายบริษัทที่มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 2.99 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกตั้งแต่ 4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง 3.03 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.05 บริษัทที่มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านกระบวนการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกใน
ครอบครัว

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)			
	อยู่คนเดียว	อาศัยอยู่ 2-4 คน	มากกว่า 4 คน ขึ้นไป	รวม
การรับทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก	2.97 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก	3.03 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง	3.33 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง	3.22 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง	3.22 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการพนักงาน สอบถามข้อมูล ได้ชัดเจน	3.03 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
บริษัทส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาแก้ปัญหาโดยเร็ว	2.83 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
การได้รับเอกสารจากทางบริษัท	2.86 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการ โดยพนักงาน	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
วิธีการชำระค่าบริการที่สำนักงาน	2.83 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.08 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 53 พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่าง มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง ลูกค้าที่พักอาศัยคนเดียวและกลุ่มลูกค้าที่มีจำนวนสมาชิก 2-4 คนมีความพึงพอใจในด้านลักษณะกระบวนการในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการ โดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.53 กลุ่มที่เหลือจำแนกได้ดังนี้

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่พักอาศัยคนเดียว มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 ได้แก่ การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.33 ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง และระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 3.22 ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.03 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.53

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวตั้งแต่ 2-4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 ได้แก่การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.33 ความเรียบร้อยหลังการติดตั้งและระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 3.22 ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.03 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.53

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่พักอาศัยคนเดียว มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 ได้แก่ ความเรียบร้อยหลังการติดตั้งและระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 3.37 การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.25 ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.24 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.53

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกตั้งแต่ 4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.14 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.40 ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ

2.5 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัท เอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด จำแนกตามจำนวนรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	161	45.0
10,001 - 20,000 บาท	119	33.2
20,001 - 30,000 บาท	46	12.9
30,001 - 40,000 บาท	19	5.3
มากกว่า 40,000 บาท	13	3.6
รวม	358	100.0

จากตารางที่ 54 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รายได้ส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 รายได้ส่วนตัวต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 รายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และรายได้ส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านส่วนประสม ทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)				
	ไม่เกิน 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	มากกว่า 40,000
ด้านผลิตภัณฑ์	3.23 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ด้านราคา	3.25 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่และ การจัดจำหน่าย	3.26 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.13 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	3.34 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.17 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	3.22 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.24 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 55 พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างในทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจในด้านส่วนประสมทางการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาได้ดังนี้

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 ได้แก่ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.34 ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.26 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.25 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 ได้แก่ มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากับ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.23 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.20 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.19 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่รายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.26 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.20 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 ได้แก่ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.16 ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากรและด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.12 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.10 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 ความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.37 ด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.23 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	ไม่เกิน 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	มากกว่า 40,000	รวม
ความคมชัดของสัญญาณ ภาพ	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
รูปแบบการจัดผังรายการ	3.10 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
การเลือกรับชมรายการ ประเภทต่าง ๆ ของบริษัท	3.20 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
นำเสนอรายการที่น่าสนใจ	3.11 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
มีรายการที่ชอบ	3.34 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
มีการปรับปรุงรายการเสมอ	2.91 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
จำนวนช่องที่ให้บริการ	3.22 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
มีรายการภาคภาษาอังกฤษ 8 ช่อง	3.08 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
คุณภาพข่าวชุมชนที่ นำเสนอถูกต้อง	3.49 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
ข่าวสารที่นำเสนอรวดเร็ว	3.34 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.23 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 56 พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทุกกลุ่มรายได้ยกเว้นมากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความคมชัดของสัญญาณภาพ ส่วนกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคุณภาพข่าวชุมชนที่นำเสนอถูกต้อง

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 ได้แก่ คุณภาพข่าวชุมชนที่นำเสนอถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.49 ข่าวสารที่นำเสนอรวดเร็วและมีรายการที่ชอบมีคะแนนค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 3.34 จำนวนช่องที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.22 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.50

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 20,001- 30,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 ข่าวสารที่นำเสนอรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.33 คุณภาพข่าวชุมชนที่นำเสนอถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.30 มีรายการที่ชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.50

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างผู้มีรายได้ช่วงระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง 3.12 ได้แก่ คุณภาพข่าวชุมชนที่นำเสนอถูกต้อง ข่าวสารที่นำเสนอรวดเร็วและจำนวนช่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 3.21 มีรายการที่ชอบกับรูปแบบการจัดผังรายการมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 3.05 สำหรับความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.63

กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.46 มีรายการที่ชอบกับมีรายการภาคภาษาอังกฤษ 8 ช่อง มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 3.15 ข่าวสารที่นำเสนอรวดเร็วและนำเสนอรายการที่น่าสนใจมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 3.08 สำหรับความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ คุณภาพข่าวชุมชนที่นำเสนอถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.54

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคา จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	ไม่เกิน 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	มากกว่า 40,000	รวม
อัตราค่าบริการ 300 บาท ต่อเดือน	3.26 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ความเหมาะสมของเงื่อนไข การชำระเงิน	3.28 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบ จ่ายล่วงหน้า	3.36 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การได้รับประโยชน์ในการ เป็นสมาชิก	3.09 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.25 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 57 พบว่า ทุกกลุ่มระดับรายได้ มีความพึงพอใจด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพิจารณาในรายละเอียดได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทมีความพึงพอใจด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ระดับปานกลาง 3.25 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือวิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.36 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.28 อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.26 และการได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.09 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ในระดับ 10,001– 20,000 บาทมีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง 3.18 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.44 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.32 การได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 2.99 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ระดับ 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง 3.17 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.35 วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.28 อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.22 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ระดับ 30,001 – 40,000 บาทความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.16 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.05 อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ได้แก่ อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.31 ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.15 วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายจำแนกตามรายได้ ส่วนตัวต่อเดือน

ด้านสถานที่และ การจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	ไม่เกิน 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	มากกว่า 40,000	รวม
ทราบข้อมูลการสมัคร เป็นสมาชิก	3.20 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการสมัคร เป็นสมาชิก	3.34 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวก ต่อการเดินทาง	3.34 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
การโทรศัพท์ติดต่อกับ สำนักงาน	3.14 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.26 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 58 พบว่า ทุกกลุ่มระดับรายได้ของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ซึ่งแจกแจงได้ดังนี้

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท พบว่า มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 ได้แก่ ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง 3.34 ทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ในระดับ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 ได้แก่ ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง 3.30 การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงานมีค่าเฉลี่ย 3.28 สุดท้ายคือ ทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.03 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ระดับ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.39 ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระดับ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง 3.16 ได้แก่ ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.32 ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.11 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.62 การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.54 ทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก 3.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ส่วนตัว
ต่อเดือน

ด้าน การส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	ไม่เกิน 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	มากกว่า 40,000	รวม
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ของบริษัท	3.11 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
พนักงานขายแนะนำข้อมูล บริการได้ถูกต้อง	3.19 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
การแจ้งรูปแบบผังรายการ	3.08 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.13 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 59 พบว่า ทุกกลุ่มระดับรายได้ของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทพบว่ามีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง 3.13 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขายแนะนำบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.19 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.11 การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ในระดับ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยรวมระดับปานกลาง 3.06 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.22 พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.05 การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.90 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง ที่มีรายได้ระดับ 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง 2.97 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.11 พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.93 การแจ้งรูปแบบผังรายการ มีค่าเฉลี่ย 2.89 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระดับ 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง 3.02 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.05 และพนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง กับการแจ้งรูปแบบผังรายการมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 3.00 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยรวมระดับปานกลาง 3.23 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.46 และพนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.31 กับการแจ้งรูปแบบผังรายการมีค่าเฉลี่ย 2.92 ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	ไม่เกิน 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	มากกว่า 40,000	รวม
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.46 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
การให้บริการมีความสุภาพ	3.64 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว	3.20 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่ติดตามงานบริการเสมอ	3.11 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับการให้บริการ	3.22 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรู้ตอบข้อสงสัย	3.24 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
พนักงานสามารถแนะนำการบริการ	3.28 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.22 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.34 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 60 พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดกับเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร และการให้บริการมีความสุภาพและกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดกับเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร และค่าเฉลี่ยโดยรวมจะมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำแนกได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทมีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.46 พนักงานสามารถแนะนำการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.72 การให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.64

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ในระดับ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 ได้แก่ การให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.46 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ย 3.34 พนักงานสามารถแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.57

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระดับ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.05 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.37 การให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.33 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระดับ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.21 การให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.16 เจ้าหน้าที่ติดตามงานบริการเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.11 ตามลำดับสำหรับความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.58

จากตารางพบมีว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระดับ มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.31 การให้บริการมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.23 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	ไม่เกิน 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	มากกว่า 40,000	รวม
ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ	3.23 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ	3.10 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.17 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 61 พบว่า ทุกกลุ่มระดับรายได้ มีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง จำแนกได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.23 บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.10 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ในระดับ 10,00-20,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.10 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.12 และบริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.03 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง ที่มีรายได้ระดับ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.87 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 2.91 บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 2.83 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระดับ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.77 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 2.79 และบริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 2.74 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระดับ มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.81 ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 2.92 และบริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 2.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ด้านลักษณะทางด้าน กระบวนการ	ค่าเฉลี่ย (ระดับความพึงพอใจ)					
	ไม่เกิน 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000	มากกว่า 40,000	รวม
การรับทราบข้อมูล	3.17	2.99	3.07	3.00	3.15	3.09
การสมัครเป็นสมาชิก	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
ขั้นตอนการสมัครเป็น สมาชิก	3.32	3.17	3.17	3.05	3.23	3.23
ขั้นตอนการสมัครเป็น สมาชิก	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอ คอยการติดตั้ง	3.30	3.20	3.17	2.95	3.23	3.23
การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอ คอยการติดตั้ง	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง	3.30	3.34	3.20	3.00	3.62	3.30
ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
ความเรียบร้อยหลังการ ติดตั้ง	3.35	3.38	3.17	3.21	3.38	3.33
ความเรียบร้อยหลังการ ติดตั้ง	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
เมื่อเกิดปัญหาในการให้ บริการพนักงานสอบถาม ข้อมูล ได้ชัดเจน	3.15	3.25	3.13	3.16	3.08	3.18
เมื่อเกิดปัญหาในการให้ บริการพนักงานสอบถาม ข้อมูล ได้ชัดเจน	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
บริษัทส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาแก้ ปัญหาโดยเร็ว	2.96	3.14	3.07	3.05	2.92	3.04
บริษัทส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาแก้ ปัญหาโดยเร็ว	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
การได้รับเอกสารจากทาง บริษัท	3.02	2.84	2.76	2.89	2.77	2.91
การได้รับเอกสารจากทาง บริษัท	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
วิธีการจัดเก็บค่าบริการ โดยพนักงาน	3.50	3.51	3.46	3.47	3.31	3.49
วิธีการจัดเก็บค่าบริการ โดยพนักงาน	(มาก)	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
วิธีการชำระค่าบริการที่ สำนักงาน	3.16	3.16	2.85	3.37	2.92	3.12
วิธีการชำระค่าบริการที่ สำนักงาน	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
โดยรวม	3.22	3.20	3.11	3.12	3.16	3.19
โดยรวม	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)

จากตารางที่ 62 พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ไม่ถึง 10,000 และกลุ่มรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาทมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการ โดยพนักงานและมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการกระบวนการในระดับปานกลาง สามารถบรรยาย ได้ ดังนี้

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ได้แก่ ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.35 ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.32 การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง และระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 3.30 สำหรับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.50

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ในระดับ 10,001-20,000 บาท ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 ได้แก่ ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.34 เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการพนักงานสอบถามข้อมูลได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.25 การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.20 ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.51

พบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ระดับ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.46 และระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.20 ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิกกับความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง การแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 3.17 เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการพนักงานสอบถามข้อมูลได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ

จากตารางพบมีว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระดับ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยภาพรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.47 วิธีการชำระค่าบริการที่สำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.37 ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.21 เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการพนักงานสอบถามข้อมูลได้ชัดเจนและการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 3.16 ตามลำดับ

จากตารางพบมีว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระดับ มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.62 ความเรียบร้อยหลังการติดตั้งมีค่าเฉลี่ย 3.38 วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.31 ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับการแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอคอยการติดตั้ง 3.23 ตามลำดับ