

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาสามารถสรุปได้เป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด ต่อส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัดต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชายร้อยละ 51.1 เป็นหญิงร้อยละ 48.9 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 34.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 35 โดยมีตำแหน่งงานคือข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 28.2 และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวอาศัยอยู่ 2-4 คน ร้อยละ 59.5 และส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนอยู่ในช่วงไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 45

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการบริษัท เอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัดต่อส่วนประสมทางการตลาด

การศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในระดับปานกลาง พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับปานกลาง ได้แก่ คุณภาพข่าวสารชุมชน ข่าวสารที่น่าสนใจรวดเร็ว มีรายการที่ชอบ จำนวนช่องที่ให้บริการ นำเสนอรายการที่น่าสนใจ การเลือกรับชมรายการประเภทต่าง ๆ ของบริษัท รูปแบบการจัดผังรายการ มีรายการภาษาอังกฤษ 8 ช่อง มีการปรับปรุงรายการเสมอ ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ

ด้านราคา พบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลาง ได้แก่ วิธีการจัดเก็บค่าบริการแบบจ่ายล่วงหน้า ความเหมาะสมของเงื่อนไขการชำระเงิน อัตราค่าบริการ 300 บาทต่อเดือน การได้ประโยชน์ในการเป็นสมาชิก ตามลำดับ

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงาน การรับทราบข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิก ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท พนักงานขายแนะนำข้อมูลบริการได้ถูกต้อง การแจ้งรูปแบบผังรายการ ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรโดยรวม ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี พนักงานสามารถแนะนำการบริการ พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรและการให้บริการมีความสุภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณ และ บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ พบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ วิธีการจัดเก็บชำระค่าบริการโดยพนักงาน ความเรียบร้อยหลังการติดตั้ง ระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง และขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการบริษัท เอสพีเอส เคนเบิลทีวี จำกัดต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

#### จำแนกตามเพศ

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง โดยเพศชายให้ความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย สำหรับเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

#### จำแนกตามอายุ

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างให้ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง พบว่า กลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะกายภาพ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ตามลำดับ กลุ่มลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดที่ระดับปานกลาง ได้แก่ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ตามลำดับและสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่อายุ 50 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในระดับปานกลาง ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านราคา ตามลำดับ

#### จำแนกตามระดับการศึกษา

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลางและกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด เรียงสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน สำหรับกลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ได้แก่ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่และด้าน

บุคลากร ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อ ส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ และในกลุ่มตัวอย่างลูกจ้างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับความ พึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง ด้านบุคลากรกับด้านสถานที่และการ จัดจำหน่าย ตามลำดับ

#### จำแนกตามระดับอาชีพ

กลุ่มลูกจ้างตัวอย่าง พบว่า ทุกกลุ่มอาชีพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างนักเรียนหรือนักศึกษา มีความพึงพอใจที่ ระดับปานกลางต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะกายภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ด้าน สถานที่และการจัดจำหน่าย ตามลำดับ กลุ่มลูกจ้างตัวอย่างที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอ ใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ตามลำดับ กลุ่มลูกจ้างตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้าน สถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ตามลำดับ สำหรับกลุ่มตัวอย่างลูกจ้างที่มี อาชีพในบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้าน กระบวนการ ตามลำดับ และสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างลูกจ้าง ที่มีตำแหน่งงานอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ให้ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านบุคลากร ตามลำดับ

#### จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

กลุ่มลูกจ้างตัวอย่างที่จำแนกตามจำนวนสมาชิกทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจในด้านส่วนประสม ทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ผู้อาศัยอยู่คนเดียวมีระดับความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ สำหรับจำนวน สมาชิกอาศัยอยู่ในครอบครัว 2-4 คน มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในระดับปาน กลาง ได้แก่ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากรและด้านกระบวนการ ตามลำดับ และสุดท้าย จำนวนสมาชิก 4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

#### จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

กลุ่มลูกจ้างตัวอย่าง มีความพึงพอใจในด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปาน กลาง ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มลูกจ้างตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับ

ปานกลาง ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ และด้านการจัดจำหน่าย ตามลำดับ กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ตามลำดับ กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ได้แก่ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย และด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ตามลำดับ กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีรายได้ มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ตามลำดับ

#### อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของ บริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ได้สอดคล้องกับแนวคิดและกับทฤษฎีของเมย์นาร์ดเชลลีย์(Maynard W.Shelly, 1975 :252-268) เรื่องความพึงพอใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกลังการซื้อสินค้าและบริการ อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการให้บริการ ตามที่ลูกค้า(สมาชิก)คาดหวังโดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเมย์นาร์ดเชลลีย์ เพราะผลการศึกษาค้นคว้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางแสดงว่าลูกค้ามีความพึงพอใจตรงกับความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของกรอบแก้ว ปันยารชุน (2539:98-99) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจจากการเป็นสมาชิกโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก(เคเบิลทีวี) ศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่เป็นสมาชิกโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกในปัจจุบัน เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ดังนี้ ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันการเปิดรับข่าวสารทางโทรทัศน์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในกลุ่มลูกค้าโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก รวมถึงการใช้ประโยชน์และส่วนประสมทางการตลาด ในการเป็นสมาชิกโทรทัศน์แบบ



บอกรับสมาชิกกลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ในการเลือกรับชมรายการต่าง ๆ และการใช้ประโยชน์ของการเป็นสมาชิก พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางซึ่งส่งผลให้มีอัตราการขยายตัวเพิ่มของจำนวนลูกค้า

ในด้านส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการของฟิลิป คอตเลอร์ (อ้างถึงใน อดุลย์ จาตุรงค์กุล 2542:312-314) จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการของผู้บริโภค ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้ง 7 ด้าน มีอิทธิพลต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทำให้เกิดแรงจูงใจในการรับชมรายการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก หรือเคเบิลและติดตามเป็นลูกค้า

ในด้านบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างให้ความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรและการให้บริการมีความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีงานสามด้านของการตลาดบริการของไซเทอมลและบิทเนอร์ (Zeithaml & Bitner 2000:15-17 อ้างถึงใน กฤษณา รัตนพฤษ 2545:13) กล่าวว่าการร่วมมือกันในการสร้างและการส่งเสริมการตลาด นำเสนองานบริการสำหรับบุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการติดต่อ แสวงหาลูกค้า การเสนอขายหรือส่งมอบบริการเพื่อกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ได้แก่ ความคมชัดของสัญญาณภาพ ซึ่งแตกต่างจากรายละเอียดในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและพบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจในปัจจัยเรื่องมีการปรับปรุงรายการสม่ำเสมอในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าปัจจัยด้านอื่น

พบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด ในปัจจัยเรื่อง การแจ้งรูปแบบผังรายการ ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอื่น และพบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการมีความสุภาพ และเจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร ซึ่งแตกต่างจากรายละเอียดในปัจจัยด้านบุคลากรอื่น ๆ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และพบว่ากลุ่มลูกค้าตัวอย่าง มีความพึงพอใจในปัจจัยเรื่องเจ้าหน้าที่ที่ติดตามงานบริการเสมอ ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าปัจจัยด้านบุคลากรอื่น

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ในส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งมีข้อเสนอแนะจากการศึกษาได้ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)** ควรทำการปรับปรุงรายการสมัครสมาชิก เช่น รายการภาพยนตร์รวม ถึงรูปแบบการจัดผังรายการ เรื่องคุณภาพข่าวชุมชนที่น่าสนใจ เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจในระดับมาก ควรนำเสนอให้ถูกต้องและรวดเร็ว

**ด้านราคา (Price)** ควรนำเสนอในเรื่องการได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ในคุณค่า และเกิดการยอมรับในด้านราคาค่าบริการ เช่น การได้รับสาระความรู้ ความบันเทิง เหมาะสมสอดคล้องกับราคา ทั้งนี้เพราะไม่สามารถลดราคาค่าบริการได้ เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานค่อนข้างสูง

**ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย (Place)** ควรแจ้งให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้รับทราบข้อมูล ในการสมัครเป็นสมาชิก อำนวยความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิกให้มากขึ้น

**ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)** ควรทำการปรับปรุงสื่อสิ่งพิมพ์เรื่องการจัดผังรายการ ซึ่งเป็นด้านการส่งเสริมการตลาดทางหนึ่ง เพราะสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้เป็นอย่างดีรวมทั้งยังเป็นเอกสารสิ่งพิมพ์ที่สร้างคุณค่า ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

**ด้านบุคลากร (People)** ควรรักษาความสัมพันธ์อันดี ระหว่างพนักงานกับลูกค้า เพราะในด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตรและความสุภาพ กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านบุคลากร ควรให้เจ้าหน้าที่ติดตามงานบริการ และเอาใจใส่กับการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด

**ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)** ควรทำการปรับปรุงเพื่อนำเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการ ที่ไม่สามารถจับต้องได้ การให้บริการเคเบิลทีวีเป็นธุรกิจบริการควรสร้างภาพลักษณ์ในลักษณะความเป็นมืออาชีพ เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ถึงสิ่งที่เป็นรูปธรรม ในลักษณะสำนักงานมีรูปแบบที่ทันสมัยการให้บริการมีลำดับเป็นขั้นตอนมีเอกสารประกอบการทำงานมีชุดฟอร์มสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายข่าว และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ

**ด้านกระบวนการ (Process)** ควรปรับปรุงในด้านการส่งเอกสารจากทางบริษัท ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งรูปแบบผังรายการ ข้อมูลข่าวสารจากทางบริษัท สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า