

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเนตเคเบิลโมเด็ม ของบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในปัจจุบันประสมทาง การตลาดบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตเนตเคเบิลโมเด็มของบริษัทโทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลขั้นปฐมภูมิ

จากจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเนตเคเบิลโมเด็ม จำนวน 1,790 ราย (รายงานเดือน มีนาคม พ.ศ. 2550 บริษัทโทรอินเทอร์เน็ตจังหวัดเชียงใหม่) ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง 340 ราย จาก ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับ ความคลาดเคลื่อน 5% โดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบแบบโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วนของ จำนวนลูกค้าแต่ละกลุ่ม จะคิดเป็นลูกค้าองค์กรหรือร้านอินเทอร์เน็ตจำนวน 75 ราย และเป็นลูกค้า บุคคลจำนวน 265 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 338 ราย คิดเป็นลูกค้าองค์กรหรือร้านอินเทอร์เน็ต จำนวน 73 ราย และเป็นลูกค้าบุคคลจำนวน 265 ราย จึงขอรายงานผลการศึกษาเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-8)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น (ตารางที่ 9-12)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเนตเคเบิลโมเด็ม บริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 13-84)

ส่วนที่ 4 ปัญหาการให้บริการอินเทอร์เน็ตเนตเคเบิลโมเด็มของบริษัท โทร อินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 85)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของลูกค้า

ประเภทของลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
ลูกค้าองค์กรหรือร้านอินเทอร์เน็ต	73	21.60
ลูกค้าบุคคล	265	78.40
รวม	338	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 338 คน เป็นลูกค้าประเภทองค์กรหรือร้านอินเทอร์เน็ต 73 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 และ ลูกค้าบุคคล 265 คน คิดเป็นร้อยละ 78.40

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	288	85.21
หญิง	50	14.79
รวม	338	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 338 คน เป็นเพศชายจำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 85.21 และเพศหญิง 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.79

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	127	37.57
25 - 34 ปี	114	33.73
35 - 44 ปี	66	19.53
45 - 54 ปี	24	7.10
55 ปีขึ้นไป	7	2.07
รวม	338	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีจำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.57 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีจำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.73 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 35-44 ปี มีจำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.53 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 45-54 ปี มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.10 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.07

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	7	2.08
มัธยมศึกษา, ปวช.	45	13.31
ปวส., อนุปริญญา	61	18.05
ปริญญาตรี	178	52.66
สูงกว่าปริญญาตรี	47	13.91
รวม	338	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 178 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.66 ระดับปวส.,อนุปริญญา มีจำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.12 ระดับสูงกว่า

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทลูกค้าบุคคล จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	118	44.53
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	9.43
พนักงานบริษัทเอกชน	91	34.34
เจ้าของกิจการ	30	11.32
รับจ้างอิสระ	1	0.38
รวม	265	100.00

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ รับจ้างอิสระ

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทลูกค้าบุคคล มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.53 พนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 91 รายคิดเป็นร้อยละ 34.34 เจ้าของกิจการมีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.32 และอาชีพรับจ้างอิสระ มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.38

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทลูกค้าบุคคล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	143	53.97
10,001 - 20,000 บาท	88	33.21
20,001 บาทขึ้นไป	34	12.83
รวม	265	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทลูกจ้างบุคคลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีจำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.97 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.21 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.83

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทลูกจ้างองค์กร จำแนกตามประเภทขององค์กร

ประเภทขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานราชการ	23	31.51
เจ้าของคนเดียว	15	20.55
บริษัท/ห้างหุ้นส่วน	34	46.58
โรงเรียนเอกชน	1	1.37
รวม	73	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทลูกจ้างองค์กรหรือร้านอินเทอร์เน็ตเป็นบริษัท/ห้างหุ้นส่วน จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.58 หน่วยงานราชการ จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.51 องค์กรที่มีเจ้าของคนเดียว มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.55 และโรงเรียนเอกชน มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.37

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทลูกจ้างองค์กร จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ประเภทอุตสาหกรรม	จำนวน	ร้อยละ
การสื่อสารและไอที	49	67.13
การนำเข้าส่งออก	8	10.96
ก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์	7	9.59
เกษตรกรรม	1	1.37
สถานศึกษา	8	10.96
รวม	73	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทลูกค้าองค์กรหรือร้านอินเทอร์เน็ต เป็นอุตสาหกรรมประเภทการสื่อสารและไอที จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.13 การนำเข้าส่งออกและสถานศึกษาจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.96 ก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์จำนวน 7 รายคิดเป็นร้อยละ 9.59 และเกษตรกรรมจำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 1.37

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	50	14.79
1-2 ปี	137	40.53
2-3 ปี	80	23.67
มากกว่า 3 ปี	71	21.01
รวม	338	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลูกค้าอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มเป็นระยะเวลา 1-2 ปี มีจำนวน 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.72 ระยะเวลา 2-3 ปี มีจำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.67 ระยะเวลามากกว่า 3 ปี จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.01 และระยเวลาน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.79

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเร็วในการรับส่งข้อมูลของอินเทอร์เน็ต

ความเร็วในการรับส่งข้อมูลอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
128/64 Kbps	125	36.98
256/128 Kbps	101	29.88
512/256 Kbps	62	18.34
1024/512 Kbps	40	11.83
2048/512 Kbps	10	2.96
รวม	338	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลูกค้าอินเทอร์เน็ตความเร็ว 128/64 Kbps คิดเป็นร้อยละ 36.98 ความเร็ว 256/128 Kbps มีจำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.88 ความเร็ว 512/256 Kbps จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.34 ความเร็ว 1024/512 Kbps จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.83 และความเร็ว 2048/512 Kbps จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.96

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภทองค์กร จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อวัน

ระยะเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อวัน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	7	2.07
1-4 ชั่วโมง	130	38.46
4-8 ชั่วโมง	148	43.79
มากกว่า 8 ชั่วโมง	53	15.68
รวม	338	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานอินเทอร์เน็ต 4-8 ชั่วโมงต่อวันคิดเป็นจำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.79 ระยะเวลา 1-4 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.46 มากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.68 และ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.07

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภทลูกค้า จำแนกตามวิธีชำระค่าบริการ

วิธีชำระค่าบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระที่ true shop	171	50.59
ชำระที่เคาเตอร์ธนาคาร	71	21.01
ชำระผ่านเครื่อง ATM	14	4.14
ชำระที่เคาเตอร์เซอร์วิส	27	7.99
ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต	31	9.17
ชำระผ่านบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ	15	4.44
ชำระโดยหักบัญชีบัตรเครดิต	9	2.66
รวม	338	100.00

จากตารางที่12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชำระค่าบริการที่ True Shop จำนวน 171 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.59 ชำระที่เคาเตอร์ธนาคารจำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.01 ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.17 ชำระที่เคาเตอร์เซอร์วิส จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.99 ชำระผ่านบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.44 ชำระผ่านเครื่อง ATM จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.14 และชำระโดยหักบัญชีบัตรเครดิต จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.66

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มของบริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตเคเบิล โมเด็ม ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์	2.56	0.656	ปานกลาง
ด้านราคา	2.32	0.696	น้อย
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	3.16	0.702	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.11	0.764	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	2.79	0.641	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	2.78	0.781	ปานกลาง
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.56	0.743	มาก
โดยรวม	2.90	0.413	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด
บริการโดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีความพึง
พอใจในระดับมาก ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริม
การตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจ
ระดับน้อยในด้านราคา

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตเคเบิล โมเด็ม ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
ความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน	3.00	0.649	ปานกลาง
ความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ	3.51	0.507	มาก
ความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ	1.48	0.636	น้อยที่สุด
ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน	2.26	0.831	น้อย
โดยรวม	2.56	0.886	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งานมีความพึงพอใจ ระดับน้อย และด้านความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตเคเบิล โมเด็ม ด้านราคา

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
ค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ	2.41	0.621	น้อย
ค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม	1.56	0.832	น้อย
ค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน	2.99	0.636	ปานกลาง
โดยรวม	2.32	0.719	น้อย

จากตารางที่ 15 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับน้อย โดยด้านค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนด้านค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการและค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม มีความพึงพอใจระดับน้อย

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตเคเบิล โมเด็ม ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
จำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ	3.27	0.667	ปานกลาง
จำนวนของที่จอดรถของบริษัท	2.72	0.719	ปานกลาง
ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท	2.95	0.759	ปานกลาง
จำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน	3.68	0.663	มาก
โดยรวม	3.16	0.416	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านจำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงินมีความพึงพอใจระดับมาก แต่ด้านจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ จำนวนของที่จอดรถของบริษัท และความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตเคเบิล โมเด็ม ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ	3.11	0.876	ปานกลาง
การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย	2.78	0.909	ปานกลาง
การแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ	3.54	0.765	มาก
การลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า	3.01	0.504	ปานกลาง
โดยรวม	3.11	0.318	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ ด้านการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย ด้านการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่การแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อมีความพึงพอใจระดับมาก

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตเคเบิล โมเด็ม ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
ความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ	3.38	0.679	ปานกลาง
จำนวนของพนักงานในการให้บริการ	2.10	0.507	น้อย
ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน	3.14	0.717	ปานกลาง
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	2.55	0.661	ปานกลาง
โดยรวม	2.79	0.579	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ ด้านความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่ด้านจำนวนของพนักงานในการให้บริการมีความพึงพอใจระดับน้อย

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตเคเบิล โมเด็ม ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
กระบวนการในการสมัครใช้บริการ	3.18	0.951	ปานกลาง
กระบวนการในการติดตั้งระบบ	2.35	0.762	น้อย
กระบวนการแก้ไขปัญหาหลังการขาย	2.28	0.742	น้อย
กระบวนการในการชำระค่าบริการ	3.29	0.667	ปานกลาง
โดยรวม	2.78	0.534	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ และกระบวนการในการชำระค่าบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่ด้านกระบวนการในการติดตั้งระบบ และกระบวนการแก้ไขปัญหาหลังการขาย มีความพึงพอใจระดับน้อย

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตเคเบิล โมเด็ม ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
ชื่อเสียงของบริษัท	4.05	0.879	มาก
ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ	3.30	0.667	ปานกลาง
บรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท	3.34	0.684	ปานกลาง
โดยรวม	3.56	0.422	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการและ
บรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัทมีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่ด้านชื่อเสียงของบริษัทมี
ความพึงพอใจระดับมาก

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มที่มีต่อ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทลูกค้า

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)	
	ลูกค้าองค์กร	ลูกค้าบุคคล
ด้านผลิตภัณฑ์	2.82 (ปานกลาง)	2.49 (น้อย)
ด้านราคา	3.06 (ปานกลาง)	2.28 (น้อย)
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	3.06 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.27 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	2.79 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	2.81 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.26 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
โดยรวม	3.01 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าประเภทลูกค้าองค์กรมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าประเภทลูกค้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคา

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)	
	ลูกค้าองค์กร	ลูกค้าบุคคล
ความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน	3.36 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
ความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ	3.60 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ	1.81 (น้อย)	1.38 (น้อยที่สุด)
ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน	2.52 (ปานกลาง)	2.19 (น้อย)
โดยรวม	2.82 (ปานกลาง)	2.49 (น้อย)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าประเภทลูกค้าองค์กรมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดย ด้านความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน และความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ

ลูกค้าประเภทลูกค้าบุคคลมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดย ปัจจัยย่อยด้านความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน และความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจในระดับน้อย แต่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดด้านความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านราคา จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)	
	ลูกค้าองค์กร	ลูกค้าบุคคล
ค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ	2.51 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม	1.90 (น้อย)	1.46 (น้อยที่สุด)
ค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.46 (น้อย)	2.28 (น้อย)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าประเภทลูกค้าองค์กรมีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับ น้อย โดยปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ และค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนด้านค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม มีความพึงพอใจระดับน้อย

ลูกค้าประเภทลูกค้าบุคคลมีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยด้านค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับน้อย แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดต่อค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทลูกค้า

สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)	
	ลูกค้าองค์กร	ลูกค้าบุคคล
จำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ	3.10 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
จำนวนของที่จอดรถของบริษัท	2.77 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท	3.07 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
จำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน	3.32 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
โดยรวม	3.06 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าประเภทลูกค้าองค์กรมีความพึงพอใจด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ จำนวนของที่จอดรถของบริษัท ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท และจำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ลูกค้าประเภทลูกค้าบุคคลมีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ จำนวนของที่จอดรถของบริษัท และความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนจำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจระดับมาก

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)	
	ลูกค้าองค์กร	ลูกค้าบุคคล
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ	3.32 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย	2.93 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
การแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ	3.63 (มาก)	3.52 (มาก)
การลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า	3.19 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.27 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าประเภทลูกค้าองค์กรมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย และการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ลูกค้าประเภทลูกค้าบุคคลมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย และการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)	
	ลูกค้าองค์กร	ลูกค้าบุคคล
ความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ	3.10 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
จำนวนของพนักงานในการให้บริการ	2.55 (ปานกลาง)	1.97 (น้อย)
ความขี้มั่นแหม่ใจของพนักงาน	3.08 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	2.44 (น้อย)	2.58 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.79 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าประเภทลูกค้าองค์กรมีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ จำนวนของพนักงานในการให้บริการ และความขี้มั่นแหม่ใจของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจน้อยต่อความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน

ลูกค้าประเภทลูกค้าบุคคลมีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ ความขี้มั่นแหม่ใจของพนักงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจน้อยต่อจำนวนของพนักงานในการให้บริการ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)	
	ลูกค้าองค์กร	ลูกค้าบุคคล
กระบวนการในการสมัครใช้บริการ	3.33 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
กระบวนการในการติดตั้งระบบ	2.22 (น้อย)	2.39 (น้อย)
กระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย	2.64 (ปานกลาง)	2.18 (น้อย)
กระบวนการในการชำระค่าบริการ	3.04 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.81 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าประเภทลูกค้าองค์กรมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ กระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อกระบวนการในการติดตั้งระบบ

ลูกค้าประเภทลูกค้าบุคคลมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อกระบวนการในการติดตั้งระบบ และกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)	
	ลูกค้าองค์กร	ลูกค้าบุคคล
ชื่อเสียงของบริษัท	3.48 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)
ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ	3.05 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
บรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท	3.25 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.26 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าประเภทลูกค้าองค์กรมีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของบริษัท ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ และบรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ลูกค้าประเภทลูกค้าบุคคลมีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของบริษัท มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วน ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ และบรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มที่มีต่อ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)	
	ชาย	หญิง
ด้านผลิตภัณฑ์	2.55 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)
ด้านราคา	2.30 (น้อย)	2.47 (น้อย)
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	3.16 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.12 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	2.77 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	2.77 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.58 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.02 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนด้านราคามีความพึงพอใจในระดับน้อย

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)	
	ชาย	หญิง
ความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน	2.95 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ	3.50 (มาก)	3.56 (มาก)
ความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ	1.48 (น้อยที่สุด)	1.46 (น้อยที่สุด)
ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน	2.24 (น้อย)	2.36 (น้อย)
โดยรวม	2.55 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับน้อย และความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับน้อย และความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านราคา จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)	
	ชาย	หญิง
ค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ	2.38 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม	1.54 (น้อย)	1.66 (น้อย)
ค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน	2.97 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.30 (น้อย)	2.47 (น้อย)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับน้อยโดยปัจจัยย่อยด้านค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยด้านค่าธรรมเนียมนำในการสมัครใช้บริการ และค่าธรรมเนียมนำในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อยโดยปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมนำในการสมัครใช้บริการ และค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อค่าธรรมเนียมนำในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)	
	ชาย	หญิง
จำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ	3.23 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
จำนวนของที่จอรถของบริษัท	2.71 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท	2.98 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
จำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน	3.72 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.16 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ จำนวนของที่จอรถของบริษัท และความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนจำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ จำนวนของที่จอรถของบริษัท ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท และจำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)	
	ชาย	หญิง
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ	3.08 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย	2.80 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
การแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)
การลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า	3.06 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.12 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย และการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย และการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)	
	ชาย	หญิง
ความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ	3.39 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
จำนวนของพนักงานในการให้บริการ	2.09 (น้อย)	2.14 (น้อย)
ความขี้มั่นแหม่ใสของพนักงาน	3.07 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	2.53 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.77 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ ความขี้มั่นแหม่ใสของพนักงาน ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อจำนวนของพนักงานในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความขี้มั่นแหม่ใสของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับมาก ความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อจำนวนของพนักงานในการให้บริการ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)	
	ชาย	หญิง
กระบวนการในการสมัครใช้บริการ	3.18 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
กระบวนการในการติดตั้งระบบ	2.34 (น้อย)	2.44 (น้อย)
กระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย	2.29 (น้อย)	2.26 (น้อย)
กระบวนการในการชำระค่าบริการ	3.27 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.77 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อกระบวนการในการติดตั้งระบบ และกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อกระบวนการในการติดตั้งระบบ และกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)	
	ชาย	หญิง
ชื่อเสียงของบริษัท	4.01 (มาก)	4.24 (มาก)
ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ	3.36 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
บรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท	3.37 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.58 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของบริษัท มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ และบรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของบริษัท มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ และบรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มที่มีต่อ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ

ส่วนประสมทางการตลาด บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	น้อยกว่า 25 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	2.53 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)
ด้านราคา	3.12 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.04 (น้อย)
ด้านสถานที่หรือช่องทางการ จัดจำหน่าย	3.12 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.08 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	2.81 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	2.74 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.00 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริม

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35 – 44 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 – 54 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในคานราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจน้อยในด้านผลิตภัณฑ์และราคา

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	น้อยกว่า 25 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
ความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน	2.92 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
ความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ	3.52 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
ความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ	1.45 (น้อยที่สุด)	1.42 (น้อยที่สุด)	1.50 (น้อย)	1.72 (น้อย)	1.75 (น้อย)
ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน	2.25 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.40 (น้อย)	1.88 (น้อย)
โดยรวม	2.53 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 25 ปี อายุ 35 -44 ปี อายุ 45-54 ปี มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับมาก ความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับน้อย และ ความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน ความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับน้อย และความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน ความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน และความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านราคา จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	น้อยกว่า 25 ปี	25-35 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
ค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ	2.31 (น้อย)	2.58 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	1.75 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม	1.50 (น้อย)	1.55 (น้อย)	1.74 (น้อย)	1.44 (น้อยที่สุด)	1.38 (น้อยที่สุด)
ค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน	2.95 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.25 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.04 (น้อย)

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 25 ปี และอายุ 35-44 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับน้อยโดยปัจจัยย่อยด้านค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ และค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ และค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 – 54 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ และค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยด้านค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับน้อย และค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านสถานที่หรือช่องทางจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	น้อยกว่า 25 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
จำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ	3.22 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
จำนวนของที่จัดครรถของบริษัท	2.64 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.13 (น้อย)
ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท	2.94 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
จำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
โดยรวม	3.12 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 25 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านจำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ จำนวนของที่จัดครถของบริษัท และความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 – 54 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ จำนวนของที่จัดครถของบริษัท ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท และจำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท และจำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนจำนวนของที่จัดครถของบริษัท มีความพึงพอใจระดับน้อย

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	น้อยกว่า 25 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ	3.08 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)
การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย	2.70 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
การแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ	3.54 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.64 (มาก)	4.13 (มาก)
การลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า	3.02 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.08 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 25 ปี 35-44 ปี 45-54 ปี 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย และการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า ในระดับปานกลาง ส่วนการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย การแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ และการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	น้อยกว่า 25 ปี	25-35 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
ความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ	3.43 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	4.38 (มาก)
จำนวนของพนักงานในการให้บริการ	2.08 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.12 (น้อย)	1.88 (น้อย)
ความขี้มั่นแหม่ใจของพนักงาน	3.07 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	2.67 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.24 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.81 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 25 ปี 25-34 ปี 45-54 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ ความขี้มั่นแหม่ใจของพนักงาน และความ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35 – 44 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ และความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนด้านจำนวนของพนักงานในการให้บริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนด้านจำนวนของพนักงานในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับน้อย

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	น้อยกว่า 25 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
กระบวนการในการสมัครใช้บริการ	3.01 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
กระบวนการในการติดตั้งระบบ	2.38 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.76 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
กระบวนการแก้ไขปัญหาภายหลังการขาย	2.17 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)	1.50 (น้อย)
กระบวนการในการชำระค่าบริการ	3.39 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.74 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 25 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 – 54 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ กระบวนการในการติดตั้งระบบ กระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนกระบวนการในการติดตั้งระบบ และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	น้อยกว่า 25 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
ชื่อเสียงของบริษัท	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)	3.93 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ	3.21 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
บรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท	3.34 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 25 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี และ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของบริษัท มีความพึงพอใจในระดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 – 54 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของบริษัท ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ และบรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา, ปวช.	ปวส., อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านผลิตภัณฑ์	2.32 (น้อย)	2.46 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)
ด้านราคา	2.29 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.27 (น้อย)
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	3.18 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.14 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	2.54 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	2.64 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.86 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.57 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.98 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนด้านราคา มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในระดับน้อยในด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในระดับน้อยในด้านราคา

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ,ปวช.	ปวส. , อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ความยากง่ายในการเริ่ม ติดตั้งใช้งาน	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ความง่ายในการเชื่อมต่อเข้า ระบบ	2.57 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.58 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
ความมีเสถียรภาพในการ เชื่อมต่อ	1.14 (น้อยที่สุด)	1.31 (น้อยที่สุด)	1.39 (น้อยที่สุด)	1.58 (น้อย)	1.40 (น้อยที่สุด)
ความเร็วของอินเทอร์เน็ตใน การใช้งาน	2.57 (ปานกลาง)	2.16 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.19 (น้อย)
โดยรวม	2.32 (น้อย)	2.46 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยด้านความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน ความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดในด้านความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยด้านความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน และความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับน้อย และความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับมาก ความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความมีประสิทธิภาพในการเชื่อมต่อ และความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน และความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับน้อย และความมีประสิทธิภาพในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ,ปวช.	ปวส. , อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ	2.14 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.39 (น้อย)	2.45 (น้อย)	2.34 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม	1.43 (น้อยที่สุด)	1.60 (น้อย)	1.43 (น้อยที่สุด)	1.63 (น้อย)	1.43 (น้อยที่สุด)
ค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน	3.29 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.29 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.27 (น้อย)

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับ ปวส. อนุปริญญา ระดับ สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าธรรมเนียมเริ่มต้นใน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยด้านค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยด้านค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ และค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา, ปวช.	ปวส., อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
จำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ	3.00 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
จำนวนของที่จัดรถของ บริษัท	2.57 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของ บริษัท	3.29 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
จำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน	3.86 (มาก)	3.73 (มาก)	3.56 (มาก)	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)
โดยรวม	3.18 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับปวส. อนุปริญญา ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยจำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ จำนวนของที่จัดรถของ บริษัท และความสะดวกของทำเลที่ตั้งของ บริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยด้านจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ และจำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนจำนวนของที่จอดรถของบริษัท และความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา, ปวช.	ปวส., อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ	2.57 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย	2.57 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)
การแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ	3.86 (มาก)	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
การลดราคาค่าบริการรายเดือน หรือค่าบริการแรกเข้า	3.57 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.14 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ และการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ และการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ปวส./อนุปริญญา และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนั้นการลดราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ การลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ และการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา, ปวช.	ปวส., อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ	3.29 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
จำนวนของพนักงานในการให้บริการ	2.00 (น้อย)	1.91 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.01 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)
ความขี้มั่วแ่มใสของพนักงาน	2.43 (น้อย)	3.18 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	2.43 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.54 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านจำนวนของพนักงานในการให้บริการ ความขี้มั่วแ่มใสของพนักงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. และปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านจำนวนของพนักงานในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ และความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยด้านจำนวนของพนักงานในการให้บริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน จำนวนของพนักงานในการให้บริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ,ปวช.	ปวส., อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
กระบวนการในการสมัครใช้ บริการ	3.29 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
กระบวนการในการติดตั้ง ระบบ	1.71 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.17 (น้อย)
กระบวนการแก้ปัญหาภายหลัง การขาย	2.29 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)
กระบวนการในการชำระ ค่าบริการ	3.29 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.64 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ปวช./มัธยมศึกษา ปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ และกระบวนการในการชำระค่าบริการ ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยด้านกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย และกระบวนการในการติดตั้งระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ กระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านกระบวนการในการติดตั้งระบบ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ,ปวช.	ปวส. , อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ชื่อเสียงของบริษัท	4.57 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.39 (มาก)	4.01 (มาก)	3.70 (มาก)
ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ ให้บริการ	3.14 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
บรรยากาศการตกแต่งภายใน บริษัท	3.86 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.86 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.57 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของบริษัท มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด นอกจากนี้บรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของบริษัท มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ และบรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของบริษัท มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ และบรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ	รับจ้าง อิสระ
ด้านผลิตภัณฑ์	2.44 (น้อย)	2.74 (ปานกลาง)	2.50 (น้อย)	2.44 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
ด้านราคา	2.31 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัด จำหน่าย	3.12 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	4.50 (มากที่สุด)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.04 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
ด้านบุคลากร	2.74 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	4.50 (มากที่สุด)
ด้านกระบวนการ	2.73 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	5.00 (มากที่สุด)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)	3.55 (มาก)	3.69 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)
โดยรวม	2.98 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของ กิจการ	รับจ้างอิสระ
ความยากง่ายในการเริ่มติดตั้ง ใช้งาน	2.89 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	5.00 (มากที่สุด)
ความง่ายในการเชื่อมต่อเข้า ระบบ	3.42 (ปานกลาง)	4.24 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ความมีเสถียรภาพในการ เชื่อมต่อ	1.31 (น้อยที่สุด)	1.40 (น้อยที่สุด)	1.49 (น้อยที่สุด)	1.37 (น้อยที่สุด)	1.00 (น้อยที่สุด)
ความเร็วของอินเทอร์เน็ตใน การใช้งาน	2.14 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.00 (น้อย)
โดยรวม	2.44 (น้อย)	2.74 (ปานกลาง)	2.50 (น้อย)	2.44 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชนเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยด้านความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน และความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับน้อย แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดในด้านความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับมาก ความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับน้อย และความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับมาก ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับน้อย นอกจากนี้ความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ	รับจ้าง อิสระ
ค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการ สมัครใช้บริการ	2.42 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการเดินสาย เคเบิลเพิ่มเติม	1.54 (น้อย)	1.28 (น้อยที่สุด)	1.46 (น้อยที่สุด)	1.33 (น้อยที่สุด)	1.00 (น้อยที่สุด)
ค่าบริการอินเทอร์เน็ตราย เดือน	2.97 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.31 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ และค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยด้านค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับน้อย และค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมนเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ และค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนด้านค่าธรรมเนียมนในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมนเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนค่าธรรมเนียมนในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

สถานที่หรือช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของ กิจการ	รับจ้าง อิสระ
จำนวนสาขาของบริษัทที่ ให้บริการ	3.23 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
จำนวนของที่จอดรถของบริษัท	2.64 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของ บริษัท	2.81 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	5.00 (มากที่สุด)
จำนวนสถานที่ให้บริการชำระ เงิน	3.81 (มาก)	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)
โดยรวม	3.12 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	4.50 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านจำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้จำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ จำนวนของที่จอดรถของบริษัท และความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ และจำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้จำนวนของที่จอดรถของบริษัท และความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยด้านความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท และจำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ส่วนจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ และจำนวนของที่จอดรถของบริษัท มีความพึงพอใจระดับมาก

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของ กิจการ	รับจ้าง อิสระ
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ	2.91 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การแนะนำและให้ข้อมูลจาก พนักงานขาย	2.84 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
การแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการ เชื่อมต่อ	3.53 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
การลดราคาค่าบริการรายเดือน หรือค่าบริการแรกเข้า	2.90 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
โดยรวม	3.04 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย และการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย การแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ และการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย การแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ และการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า มีความพึงพอใจในระดับมาก นอกจากนี้การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของ กิจการ	รับจ้าง อิสระ
ความรู้ความสามารถของ พนักงานที่ให้บริการ	3.35 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.62 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	5.00 (มากที่สุด)
จำนวนของพนักงานในการ ให้บริการ	1.89 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.04 (น้อย)	1.80 (น้อย)	4.00 (มาก)
ความยิ้มแย้มแจ่มใสของ พนักงาน	3.11 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการของพนักงาน	2.61 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	5.00 (มากที่สุด)
โดยรวม	2.74 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	4.50 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านจำนวนของพนักงานในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านจำนวนของพนักงานในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ และจำนวนของพนักงานในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด นอกจากนี้ด้านความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับมาก

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ	รับจ้าง อิสระ
กระบวนการในการสมัครใช้ บริการ	3.10 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	5.00 (มากที่สุด)
กระบวนการในการติดตั้ง ระบบ	2.32 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.77 (ปานกลาง)	5.00 (มากที่สุด)
กระบวนการแก้ปัญหา ภายหลังการขาย	2.10 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.40 (น้อย)	5.00 (มากที่สุด)
กระบวนการในการชำระ ค่าบริการ	3.38 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	5.00 (มากที่สุด)
โดยรวม	2.73 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	5.00 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง นอกจากนี้ด้านกระบวนการในการติดตั้งระบบ และกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับน้อยด้านกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย และกระบวนการในการติดตั้งระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ กระบวนการในการติดตั้งระบบ และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง นอกจากนี้ด้านกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ กระบวนการในการติดตั้งระบบ กระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ	รับจ้างอิสระ
ชื่อเสียงของบริษัท	4.35 (มาก)	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)	4.30 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)
ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ ให้บริการ	3.42 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	5.00 (มากที่สุด)
บรรยากาศการตกแต่งภายใน บริษัท	3.23 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	5.00 (มากที่สุด)
โดยรวม	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)	3.55 (มาก)	3.69 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของบริษัท มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ และบรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของบริษัท และบรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของบริษัท ความ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)		
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	สูงกว่า 20,000 บาท
ด้านผลิตภัณฑ์	2.48 (น้อย)	2.51 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)
ด้านราคา	2.28 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.37 (น้อย)
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	3.20 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.05 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	2.81 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	2.79 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)
โดยรวม	3.02 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 -20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านราคา

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)		
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	สูงกว่า 20,000 บาท
ความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน	2.90 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ	3.46 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
ความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ	1.36 (น้อยที่สุด)	1.43 (น้อยที่สุด)	1.38 (น้อยที่สุด)
ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน	2.20 (น้อย)	2.28 (น้อย)	1.91 (น้อย)
โดยรวม	2.48 (น้อย)	2.51 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยโดยปัจจัยย่อยด้านความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน และความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง นอกจากนี้ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับน้อย และความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 -20,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน และความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง นอกจากนี้ความเร็วของอินเทอร์เน็ตใน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ สูงกว่า 20,000 บาท ต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับน้อย และความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านราคา จำแนกตามรายได้

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)		
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	สูงกว่า 20,000 บาท
ค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ	2.30 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.82 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม	1.48 (น้อยที่สุด)	1.41 (น้อยที่สุด)	1.56 (น้อย)
ค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน	3.06 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.28 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.37 (น้อย)

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน และ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อยโดยปัจจัยย่อยด้านค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับน้อย และค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ สูงกว่า 20,000 บาท ต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน และค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วน ค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้

สถานที่หรือช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)		
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	สูงกว่า 20,000 บาท
จำนวนสาขาของบริษัทที่ ให้บริการ	3.28 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
จำนวนของที่จอดรถของ บริษัท	2.83 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
ความสะดวกของทำเลที่ตั้ง ของบริษัท	2.92 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
จำนวนสถานที่ให้บริการ ชำระเงิน	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)
โดยรวม	3.20 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน และสูงกว่า 20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยจำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ จำนวนของที่จอดรถของบริษัท และความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)		
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	สูงกว่า 20,000 บาท
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย	2.67 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
การแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ	3.52 (มาก)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)
การลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า	3.02 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.05 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับมาก การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย และการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)		
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	สูงกว่า 20,000 บาท
ความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ	3.42 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)
จำนวนของพนักงานในการให้บริการ	2.06 (น้อย)	1.76 (น้อย)	2.18 (น้อย)
ความขี้มึนแจ่มใสของพนักงาน	3.17 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	2.59 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.81 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน และ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ ความขี้มึนแจ่มใสของพนักงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนจำนวนของพนักงานในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ สูงกว่า 20,000 บาท ต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก ความขี้มึนแจ่มใสของพนักงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง นอกจากนี้จำนวนของพนักงานในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับน้อย

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)		
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	สูงกว่า 20,000 บาท
กระบวนการในการสมัครใช้ บริการ	3.16 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
กระบวนการในการติดตั้งระบบ	2.45 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)
กระบวนการแก้ไขปัญหาภายหลัง การขาย	2.17 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)
กระบวนการในการชำระ ค่าบริการ	3.39 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
โดยรวม	2.79 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน และ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการชำระค่าบริการ และกระบวนการในการสมัครใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง นอกจากนี้กระบวนการในการติดตั้งระบบ และกระบวนการแก้ไขปัญหาภายหลังการขาย มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ สูงกว่า 20,000 บาท ต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ กระบวนการในการติดตั้งระบบ และกระบวนการแก้ไขปัญหาภายหลังการขาย มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพให้กับลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)		
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	สูงกว่า 20,000 บาท
ชื่อเสียงของบริษัท	4.15 (มาก)	4.31 (มาก)	4.15 (มาก)
ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ ให้บริการ	3.36 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
บรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท	3.38 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของบริษัท มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ และบรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)			
	หน่วยงานราชการ	เจ้าของคนเดียว	บริษัท/ห้างหุ้นส่วน	โรงเรียนเอกชน
ด้านผลิตภัณฑ์	2.84 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ด้านราคา	2.55 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.00 (น้อย)
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	2.99 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.23 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	2.62 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ด้านกระบวนการ	2.67 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.22 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	1.67 (น้อย)
โดยรวม	2.94 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 69 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรหน่วยงานราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรที่มีเจ้าของคนเดียว บริษัทหรือห้างหุ้นส่วน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยด้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรโรงเรียนเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านบุคลากร มีความพึงพอใจมาก ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง นอกจากนี้ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับน้อย

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทกิจการ

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)			
	หน่วยงานราชการ	เจ้าของคนเดียว	บริษัท/ห้างหุ้นส่วน	โรงเรียนเอกชน
ความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน	3.00 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ	3.78 (มาก)	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ	1.78 (น้อย)	1.33 (น้อยที่สุด)	2.03 (น้อย)	2.00 (น้อย)
ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน	2.78 (ปานกลาง)	2.13 (น้อย)	2.47 (น้อย)	4.00 (มาก)
โดยรวม	2.84 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 70 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรหน่วยงานราชการ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน ความเร็วของอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรที่มีเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน และความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับมาก ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับน้อย และความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรบริษัท หรือห้างหุ้นส่วน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน และความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับน้อย และความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร โรงเรียนเอกชน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน และความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่ความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับน้อย

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านราคา จำแนกตามประเภทกิจการ

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)			
	หน่วยงาน ราชการ	เจ้าของคน เดียว	บริษัท/ห้าง หุ้นส่วน	โรงเรียน เอกชน
ค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้ บริการ	2.74 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.44 (น้อย)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิล เพิ่มเติม	2.00 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.82 (น้อย)	1.00 (น้อยที่สุด)
ค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน	2.91 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	1.00 (น้อยที่สุด)
โดยรวม	2.55 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.00 (น้อย)

จากตารางที่ 71 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรหน่วยงานราชการ มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ และค่าบริการอินเทอร์เน็ตเน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรที่มีเจ้าของคนเดียว และบริษัท หรือห้างหุ้นส่วน มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับน้อยโดยปัจจัยย่อยด้านค่าบริการอินเทอร์เน็ตเน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่ค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ และค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร โรงเรียนเอกชน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับน้อยโดยปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ มีความพึงพอใจมาก ด้านค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม และค่าบริการอินเทอร์เน็ตเน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการ

สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)			
	หน่วยงานราชการ	เจ้าของคนเดียว	บริษัท/ห้างหุ้นส่วน	โรงเรียนเอกชน
จำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ	3.00 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
จำนวนของที่จัดรถของบริษัท	2.83 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท	2.83 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
จำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน	3.30 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	1.00 (น้อยที่สุด)
โดยรวม	2.99 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)

จากตารางที่ 72 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรหน่วยงานราชการ เจ้าของคนเดียว บริษัทหรือห้างหุ้นส่วน มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ จำนวนของที่จัดครรถของบริษัท ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท และจำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร โรงเรียนเอกชน มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับน้อยโดยปัจจัยย่อยด้านจำนวนของที่จัดครรถของบริษัท และความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับน้อย และ จำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทกิจการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)			
	หน่วยงานราชการ	เจ้าของคนเดียว	บริษัท/ห้างหุ้นส่วน	โรงเรียนเอกชน
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ	3.39 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย	3.26 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	1.00 (น้อยที่สุด)
การแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ	3.35 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.76 (มาก)	2.00 (น้อย)
การลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า	2.91 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
โดยรวม	3.23 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 73 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรหน่วยงานราชการ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยการโฆษณา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรเจ้าของคนเดียว บริษัท หรือห้างหุ้นส่วน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย และการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับมากด้านการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรโรงเรียนเอกชน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับน้อย การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทกิจการ

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)			
	หน่วยงานราชการ	เจ้าของคนเดียว	บริษัท/ห้างหุ้นส่วน	โรงเรียนเอกชน
ความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ	2.78 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
จำนวนของพนักงานในการให้บริการ	2.65 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน	2.91 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	2.13 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.65 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
โดยรวม	2.62 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)

จากตารางที่ 74 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรหน่วยงานราชการ และเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ จำนวนของพนักงานในการให้บริการ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรบริษัท หรือห้างหุ้นส่วน มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่จำนวนของพนักงานในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร โรงเรียนเอกชน มีความพึงพอใจด้านการบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยย่อยความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ และจำนวนของพนักงานในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทกิจการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)			
	หน่วยงานราชการ	เจ้าของคนเดียว	บริษัท/ห้างหุ้นส่วน	โรงเรียนเอกชน
กระบวนการในการสมัครใช้บริการ	3.39 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
กระบวนการในการติดตั้งระบบ	1.78 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.00 (น้อย)
กระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย	2.39 (น้อย)	2.87 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	1.00 (น้อยที่สุด)
กระบวนการในการชำระค่าบริการ	3.13 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
โดยรวม	2.67 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 75 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรหน่วยงานราชการ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยกระบวนการในการสมัครใช้บริการ กระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่กระบวนการในการติดตั้งระบบ และ กระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยกระบวนการในการสมัครใช้บริการ มีความพึงพอใจมาก ด้านกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจปานกลาง กระบวนการในการติดตั้งระบบ มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรบริษัท หรือห้างหุ้นส่วน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยกระบวนการในการสมัครใช้บริการ กระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่กระบวนการในการติดตั้งระบบ มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กร โรงเรียนเอกชน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับมาก กระบวนการในการสมัครใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง กระบวนการในการติดตั้งระบบ มีความพึงพอใจระดับน้อย และกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทกิจการ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)			
	หน่วยงานราชการ	เจ้าของคนเดียว	บริษัท/ห้างหุ้นส่วน	โรงเรียนเอกชน
ชื่อเสียงของบริษัท	3.48 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	1.00 (น้อยที่สุด)
ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ	3.04 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
บรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท	3.13 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
โดยรวม	3.22 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	1.67 (น้อย)

จากตารางที่ 76 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรหน่วยงานราชการ บริษัท หรือห้างหุ้นส่วน มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยชื่อเสียงของบริษัท ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ และบรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยชื่อเสียงของบริษัท มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ และบรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรโรงเรียนเอกชน มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ และบรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท มีความพึงพอใจระดับน้อย แต่ชื่อเสียงของบริษัท มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	การสื่อสาร และไอที	การนำเข้า ส่งออก	ก่อสร้างและ อสังหาริมทรัพย์	เกษตรกรรม	สถานศึกษา
ด้านผลิตภัณฑ์	2.86 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	3.21 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)
ด้านราคา	2.36 (น้อย)	2.92 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัด จำหน่าย	2.98 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.21 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	2.83 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	2.76 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.26 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)
โดยรวม	2.98 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 77 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการสื่อสารและไอที มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการนำเข้าส่งออก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้าง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรเกษตรกรรม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านราคา มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	การสื่อสาร และไอที	การนำเข้า ส่งออก	ก่อสร้างและ อสังหาริมทรัพย์	เกษตรกรรม	สถานศึกษา
ความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้ งาน	3.39 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ	3.55 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	4.14 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.63 (มาก)
ความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ	1.92 (น้อย)	1.63 (น้อย)	2.00 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	1.00 (น้อยที่สุด)
ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการ ใช้งาน	2.59 (ปานกลาง)	1.63 (น้อย)	3.29 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.38 (น้อย)
โดยรวม	2.86 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	3.21 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 78 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการสื่อสารและไอที ก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน และความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการนำเข้าส่งออก มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน และความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ และความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรเกษตรกรรม มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน มีความพึงพอใจระดับมาก ความมีเสถียรภาพในการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการศึกษา มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน มีความพึงพอใจระดับน้อย แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดในด้านความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านราคา จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	การสื่อสารและไอที	การนำเข้าส่งออก	ก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์	เกษตรกรรม	สถานศึกษา
ค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ	2.45 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.25 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม	1.73 (น้อย)	2.75 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	1.00 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อย)
ค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน	2.90 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.36 (น้อย)	2.92 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 79 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการสื่อสารและไอที มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยด้านค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ และค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการนำเข้าส่งออก มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัคร และค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรเกษตรกรรม มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยด้านค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับน้อย แต่ค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการศึกษา มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ และค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	การสื่อสารและไอที	การนำเข้าส่งออก	ก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์	เกษตรกรรม	สถานศึกษา
จำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ	3.08 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
จำนวนของที่จัดรถของ บริษัท	2.71 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท	2.84 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
จำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน	3.31 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	2.57 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.98 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 80 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการสื่อสารและไอที ก่อสร้าง และอสังหาริมทรัพย์ และสถานศึกษา มีความพึงพอใจด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ จำนวนของที่จอดรถของบริษัท ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท และจำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการนำเข้าส่งออก มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท และ จำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ และจำนวนของที่จอดรถของบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรเกษตรกรรม มีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท และ จำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ และจำนวนของที่จอดรถของบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	การสื่อสารและไอที	การนำเข้าส่งออก	ก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์	เกษตรกรรม	สถานศึกษา
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ	3.20 (ปานกลาง)	4.13 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย	2.96 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
การแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ	3.57 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	4.57 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
การลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า	3.12 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	2.88 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.21 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 81 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการสื่อสารและไอที มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย และการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการนำเข้าส่งออก มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย และการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด การลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ และการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรเกษตรกรรม มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ และการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการศึกษา มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย และการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 82 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านการบุคลากร จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	การสื่อสาร และไอที	การนำเข้า ส่งออก	ก่อสร้างและ อสังหาริมทรัพย์	เกษตรกรรม	สถานศึกษา
ความรู้ความสามารถของ พนักงานที่ให้บริการ	3.14 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)
จำนวนของพนักงานในการ ให้บริการ	2.55 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	2.63 (ปานกลาง)
ความขี้มเข้มแจ่มใสของ พนักงาน	3.16 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.29 (น้อย)	4.00 (มาก)	2.75 (ปานกลาง)
ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการของพนักงาน	2.45 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	1.86 (น้อย)	1.00 (น้อยที่สุด)	3.00 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.83 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 82 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการสื่อสารและไอที มีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ จำนวนของพนักงานในการให้บริการ และความขี้มเข้มแจ่มใสของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการนำเข้าส่งออก มีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความขี้มเข้มแจ่มใสของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับมาก ความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านจำนวนของพนักงานในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ และจำนวนของพนักงานในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนความขี้ม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรเกษตรกรรม มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านจำนวนของพนักงานในการให้บริการ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดในด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการศึกษา มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ จำนวนของพนักงานในการให้บริการ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 83 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	การสื่อสาร และไอที	การนำเข้า ส่งออก	ก่อสร้างและ อสังหาริมทรัพย์	เกษตรกรรม	สถานศึกษา
กระบวนการในการสมัครใช้ บริการ	3.22 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.38 (ปานกลาง)
กระบวนการในการติดตั้ง ระบบ	2.29 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.14 (น้อย)	1.00 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อย)
กระบวนการแก้ปัญหา ภายหลังการขาย	2.47 (น้อย)	2.75 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
กระบวนการในการชำระ ค่าบริการ	3.04 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
โดยรวม	2.76 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 83 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการสื่อสารและไอที มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่กระบวนการในการติดตั้งระบบ และกระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย มีความพึงพอใจระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการนำเข้าส่งออก มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ กระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านกระบวนการในการติดตั้งระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ กระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านกระบวนการในการติดตั้งระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรเกษตรกรรม มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด นอกจากนี้ กระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดในด้านกระบวนการในการติดตั้งระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการศึกษา มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการสมัครใช้บริการ กระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่กระบวนการในการติดตั้งระบบ มีความพึงพอใจระดับน้อย

ตารางที่ 84 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย/แปลผล)				
	การสื่อสาร และไอที	การนำเข้า ส่งออก	ก่อสร้างและ อสังหาริมทรัพย์	เกษตรกรรม	สถานศึกษา
ชื่อเสียงของบริษัท	3.59 (มาก)	2.75 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)
ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ ให้บริการ	2.96 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
บรรยากาศการตกแต่งภายใน บริษัท	3.22 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)
โดยรวม	3.26 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 84 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการสื่อสารและไอที มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของบริษัท มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนั้นความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ และบรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการนำเข้าส่งออก มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของบริษัท ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ และบรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรเกษตรกรรม มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของบริษัท และ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในองค์กรการศึกษา มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของบริษัท และความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ด้านบรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัญหา		ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
	2.80		ปานกลาง
เชื่อมต่อเข้าอินเทอร์เน็ตยาก		1.068	
	3.34		ปานกลาง
ความเร็วต่ำกว่ามาตรฐาน		1.132	
	2.61		ปานกลาง
ที่จอดรถบริษัทไม่สะดวก		1.252	
พนักงานไม่สุภาพ	2.87	1.141	ปานกลาง
พนักงานไม่สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาได้	3.75	1.151	มาก
กระบวนการในการให้บริการช้า	3.65	1.134	มาก
วิธีการชำระค่าบริการมีจำกัด	2.43	1.236	น้อย
โทรศัพท์ของบริษัทสายไม่วางติดต่อยาก	2.86	1.433	ปานกลาง
โดยรวม	3.13	0.518	ปานกลาง

จากตาราง 85 ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม โดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัญหาด้านเชื่อมต่อเข้าอินเทอร์เน็ตยาก ความเร็วต่ำกว่ามาตรฐาน พนักงานไม่สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาได้ และกระบวนการในการให้บริการช้า พบปัญหาในระดับมาก นอกจากนี้พบปัญหาในระดับปานกลาง ด้าน ระบบซับซ้อนยากต่อความเข้าใจ สายหลุดบ่อย ค่าบริการแพงกว่าที่อื่น ๆ ที่จอดรถบริษัทไม่สะดวก พนักงานไม่สุภาพ และ โทรศัพท์ของบริษัทสายไม่วางติดต่อยาก และพบปัญหาในระดับน้อยด้านวิธีการชำระค่าบริการมีจำกัด

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งลูกค้าองค์กรและลูกค้าบุคคลได้ให้ความคิดเห็นข้อเสนอแนะต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม โดยลูกค้าองค์กรหรือร้านอินเทอร์เน็ต มีความเห็น

ทางด้านลูกค้าบุคคล มีความเห็นเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตโมเด็มว่าควรจะมีการลดราคาค่าเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม ของเดิมราคาแพงเกินไป นอกจากนี้ยังให้ความเห็นว่า ติดตั้งอุปกรณ์เข้ามา และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจะหลุดทุกครั้งที่ฝนตก ดังนั้นอยากให้ทำการตรวจเช็คปัญหานี้ด้วย โดยมีความเห็นด้านการตลาดว่าปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญมากดังนั้นจึงต้องการให้มีกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขายให้หลากหลาย หรือลดราคาให้ถูกลง และยังมีความคิดเห็นในด้านการเชื่อมต่อและความเร็วว่า การเชื่อมต่อเข้าอินเทอร์เน็ตยังไม่สมบูรณ์แบบสามารถเชื่อมต่อได้แค่บางครั้งและความเร็วไม่เท่ากับความเร็วที่เลือกใช้ ซึ่งอยากให้มีการเพิ่มคู่สายเพื่อเพิ่มความเร็วในการเชื่อมต่อ พร้อมทั้งการแก้ไขปัญหาเข้ามา ขอให้เพิ่มความเร็วในการแก้ไขปัญหา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved