

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าจำแนกตามลักษณะของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของผู้ใช้บริการ การศึกษาครั้งนี้ใช้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 384 คน จาก ลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยอาศัยเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และผ่านผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.865 โดยเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายน 2552 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบที (t-test) การทดสอบเอฟ (F-test) และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของของเชฟเฟ (Scheffe's test)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อนำมาพิจารณารายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านราคา ด้านบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

2. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่าในภาพรวม ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เพศ อายุ อาชีพ ประเภท ผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

The objectives of this research were to 1) study factors affecting customers to use services of computer repair centers in Muang District, Lop Buri Province, and 2) compare factors affecting using the services of computer repair centers in Muang District, Lop Buri Province when customers were classified gender, age, education, occupation, monthly income, and type of customer. The sample numbered 384 customers who used services of computer repair centers in Muang District, Lop Buri Province. The instrument was a questionnaire developed by the researcher and approved by 3 experts, with a reliability of 0.865. The data, collected during March-April 2009, were analyzed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Scheffe's method.

The research results were as follows:

1. factors affecting customers to use services of computer repair centers were rated at a high level both in overall and each individual aspect. Considering each individual aspect, the researcher found that the mean values were ranked in descending order as follows: price, staff, physical features, process, and promotion. For the last three aspects, their mean values were equal.

2. in overall, factors affecting customers to use the services were different at a significance level of .05. Considering each individual aspect, the researcher found that factors affecting then to use the services were not different at a significance level of .05, when they were classified by gender, age, occupation, and type of customer.