

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีวิธีการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

n	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง
df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
$p^* \leq .05$	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
$p^{**} \leq .01$	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
$p^{***} \leq .001$	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
$p > .05$	แทน	การไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถแบ่งผลการศึกษาเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน ซึ่งได้นำมาวิเคราะห์ผลหาค่าร้อยละ ได้ดังตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (384 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	180	46.90
หญิง	204	53.10
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	73	19.00
20 – 29 ปี	88	22.90
30 – 39 ปี	103	26.80
40 – 49 ปี	56	14.60
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	64	16.70
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	87	22.60
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	69	18.00
อนุปริญญา / ปวส.	71	18.50
ปริญญาตรี	111	28.90
สูงกว่าปริญญาตรี	46	12.00
อาชีพ		
นิสิต / นักศึกษา / นักเรียน	104	27.10
พนักงานบริษัทเอกชน	45	11.70
ธุรกิจส่วนตัว / อิสระ	105	27.30
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	59	15.40
รับจ้างทั่วไป	68	17.70
อื่นๆ ระบุ.....	3	0.80

ตาราง 3 (ต่อ)

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (384 คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	157	40.90
10,000 – 20,000 บาท	83	21.60
20,001 – 30,000 บาท	80	20.80
30,001 – 40,000 บาท	46	12.00
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	18	4.70
ประเภทผู้ใช้บริการ		
บุคคลธรรมดา	239	62.20
ผู้ประกอบการธุรกิจ	74	19.30
หน่วยงานของรัฐ	71	18.50

จากตาราง 3 ลูกค้ำส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.10 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปีคิดเป็นร้อยละ 26.80 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.90 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อิสระ คิดเป็นร้อยละ 27.30 รองลงมา เป็นนิสิต / นักศึกษา / นักเรียน คิดเป็นร้อยละ 27.10 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.90 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นประเภทบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 62.20

ส่วนที่ 2 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งผู้ทำการวิจัยได้กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างตอบเป็นระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้า จำนวน 5 ระดับ และนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาประมวลและวิเคราะห์ผลได้ประเด็นต่างๆ ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี สามารถหาค่าความถี่คะแนนรวม คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้า ได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ปัจจัย คือ ราคา การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ ซึ่งแสดงได้ดังตาราง 4

ตาราง 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านราคา

ราคา	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ	3.98	0.676	มาก
2. มีมาตรฐานราคาค่าบริการ และชิ้นส่วนอะไหล่ต่างๆ	3.99	0.730	มาก
3. สินค้าภายในศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์มีราคาเหมาะสม	3.94	0.803	มาก
4. อัตราค่าบริการที่ทางศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์กำหนดไว้ เป็นราคาที่สมารถยอมรับได้	3.92	0.774	มาก
5. ศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์สามารถแสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการซ่อมได้	4.00	0.827	มาก
รวมเฉลี่ย	3.96	0.484	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านราคา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D = 0.484) และรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์สามารถแสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการซ่อมได้ ($\bar{X} = 4.00$, S.D = 0.827) รองลงมา คือ มีมาตรฐานราคาค่าบริการ และชิ้นส่วนอะไหล่ต่างๆ ($\bar{X} = 3.99$, S.D = 0.730) และอันดับสุดท้าย คือ อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$, S.D = 0.676)

ตาราง 5 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาด

การส่งเสริมการตลาด	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. รู้จักศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์จากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโฆษณาต่างๆ และมีการจัดทำแผ่นพับหรือโบปลิว	3.91	0.809	มาก
2. มีการจัดรายการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม	3.86	0.875	มาก
3. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า และบริการที่มีความถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.95	0.803	มาก
4. มีการติดตามผลภายหลังการซ่อม	3.86	0.916	มาก
5. มีส่วนลดให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นประจำ	3.89	0.828	มาก
รวมเฉลี่ย	3.89	0.575	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D = 0.575) และรายชื่ออยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า และบริการที่มีความถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.95$, S.D = 0.803) รองลงมา คือ ศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโฆษณาต่างๆ และมีการจัดทำแผ่นพับหรือโบปลิว ($\bar{X} = 3.91$, S.D = 0.809) และอันดับสุดท้าย คือ มีส่วนลดให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.89$, S.D = 0.828)

ตาราง 6 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านบุคคล

บุคคล	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. พนักงานสามารถให้ความรู้และอธิบายถึงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมได้	3.95	0.823	มาก
2. พนักงานมีความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี	4.03	0.704	มาก
3. พนักงานมีความเอาใจใส่ในงานบริการ	3.99	0.763	มาก
4. พนักงานที่ให้บริการแต่งกายสุภาพและปฏิบัติตนเหมาะสม	3.88	0.755	มาก
5. พนักงานสามารถตอบข้อซักถามจากลูกค้าได้	3.98	0.799	มาก
รวมเฉลี่ย	3.96	0.487	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านบุคคล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D = 0.487) และรายชื่ออยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.03$, S.D = 0.704) รองลงมา คือ พนักงานมีความเอาใจใส่ในงานบริการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D = 0.763) และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานสามารถตอบข้อซักถามจากลูกค้าได้ ($\bar{X} = 3.98$, S.D = 0.799)

ตาราง 7 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ

ลักษณะทางกายภาพ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ในศูนย์ซ่อมมีคุณภาพและได้มาตรฐาน	3.93	0.815	มาก
2. บริเวณภายในศูนย์ซ่อมมีความสะอาด	3.96	0.818	มาก
3. อุปกรณ์ภายในศูนย์ซ่อมมีความทันสมัย	3.92	0.790	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ลักษณะทางกายภาพ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
4. มีการแบ่งส่วนระหว่างส่วนบริการลูกค้า และส่วนซ่อมบำรุงอย่างเป็นสัดส่วน	3.98	0.819	มาก
5. สถานที่ตั้งของศูนย์ซ่อมมีความเหมาะสม และมีที่จอดรถสะดวก	3.98	0.844	มาก
รวมเฉลี่ย	3.95	0.545	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D = 0.545) และรายชื่ออยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ มีการแบ่งส่วนระหว่างส่วนบริการลูกค้า และส่วนซ่อมบำรุงอย่างเป็นสัดส่วน ($\bar{X} = 3.98$, S.D = 0.819) และ มีการแบ่งส่วนระหว่างส่วนบริการลูกค้า และส่วนซ่อมบำรุงอย่างเป็นสัดส่วน ($\bar{X} = 3.98$, S.D = 0.844) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ บริเวณภายในศูนย์ซ่อมมีความสะอาด ($\bar{X} = 3.96$, S.D = 0.818)

ตาราง 8 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านกระบวนการ

กระบวนการ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ขั้นตอนในการให้บริการลูกค้ามีความรวดเร็ว	3.94	0.713	มาก
2. การรับงานและส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้ามีความถูกต้องครบถ้วนตามที่ลูกค้าสั่ง	3.92	0.720	มาก
3. การดำเนินการซ่อมเสร็จตามเวลาที่นัดหมาย	3.98	0.722	มาก
4. ลูกค้าสามารถรับรู้ขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการซ่อม	3.89	0.766	มาก
5. กระบวนการของศูนย์ซ่อมเป็นไปอย่างมีระบบภายใต้การควบคุมดูแลและได้มาตรฐาน	4.01	0.825	มาก
รวมเฉลี่ย	3.94	0.484	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D = 0.484) และรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ กระบวนการของศูนย์ซ่อมเป็นไปอย่างมีระบบ ภายใต้การควบคุมดูแลและได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 4.01$, S.D = 0.825) รองลงมา คือ การดำเนินการซ่อมเสร็จตามเวลาที่นัดหมาย ($\bar{X} = 3.98$, S.D = 0.722) และอันดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนในการให้บริการลูกค้ามีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.94$, S.D = 0.713)

ตาราง 9 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม

ภาพรวม	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านราคา	3.96	0.484	มาก
2. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.89	0.575	มาก
3. ด้านบุคคล	3.96	0.487	มาก
4. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.95	0.545	มาก
5. ด้านกระบวนการ	3.94	0.484	มาก
รวมเฉลี่ย	3.94	0.349	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D = 0.349) และรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านราคา ด้านบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้ใช้บริการ ดังแสดงในตาราง 10 - 18 ดังนี้

ตาราง 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้า	เพศชาย (n=180)		เพศหญิง (n=204)		t	p
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ด้านราคา	3.99	0.493	3.93	0.475	1.200	.930
2. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.94	0.573	3.85	0.574	1.571	.819
3. ด้านบุคคล	3.97	0.496	3.96	0.479	0.251	.750
4. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.95	0.590	3.95	0.503	0.023	.072
5. ด้านกระบวนการ	3.98	0.434	3.91	0.524	1.256	.014*
รวมเฉลี่ย	3.97	0.376	3.92	0.323	1.247	.234

p * ≤ .05

จากตาราง 10 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมเพศชายและเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างกันในปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
	ภายในกลุ่ม	88.520	379	0.234		
	รวม	89.840	383			
2. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.719	4	0.430	1.303	.268
	ภายในกลุ่ม	124.984	379	0.330		
	รวม	126.702	383			

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้บริการศูนย์ซ่อม คอมพิวเตอร์ของลูกค้า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
3. ด้านบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	1.764	4	0.441	1.877	.114
	ภายในกลุ่ม	89.089	379	0.235		
	รวม	90.853	383			
4. ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.502	4	0.376	1.267	.282
	ภายในกลุ่ม	112.323	379	0.296		
	รวม	113.825	383			
5. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2.303	4	0.576	2.487	.043*
	ภายในกลุ่ม	87.756	379	0.232		
	รวม	90.059	383			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.125	4	0.281	2.340	.055
	ภายในกลุ่ม	45.561	379	0.120		
	รวม	46.686	383			

$p^* \leq .05$

จากตาราง 11 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe's test) ได้ผลแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันรายคู่ของหนี้สำคัญแต่ละปัจจัย ที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้บริการศูนย์ซ่อม คอมพิวเตอร์ของลูกค้า	อายุ				
	น้อยกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
\bar{X}	4.09	3.86	3.92	3.92	3.95
ด้านกระบวนการ					
น้อยกว่า 20 ปี	4.09	0.232	0.169	0.170	0.142
20 – 29 ปี	3.86		0.062	0.061	0.089
30 – 39 ปี	3.92			0.001	0.026
40 – 49 ปี	3.92				0.028
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.95				

จากตาราง 12 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านกระบวนการ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้บริการศูนย์ซ่อม คอมพิวเตอร์ของลูกค้า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2.082	4	0.520	2.248	.063
	ภายในกลุ่ม	87.758	379	0.232		
	รวม	89.840	383			
2. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2.327	4	0.582	1.773	.134
	ภายในกลุ่ม	124.375	379	0.328		
	รวม	126.702	383			

ตาราง 13 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้บริการศูนย์ซ่อม คอมพิวเตอร์ของลูกค้า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
3. ด้านบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	1.081	4	0.270	1.141	.337
	ภายในกลุ่ม	89.772	379	0.237		
	รวม	90.853	383			
4. ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.230	4	0.558	1.894	.111
	ภายในกลุ่ม	111.595	379	0.294		
	รวม	113.825	383			
5. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	4.031	4	1.008	4.439	.002**
	ภายในกลุ่ม	86.029	379	0.227		
	รวม	90.059	383			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.579	4	0.395	3.316	.011*
	ภายในกลุ่ม	45.108	379	0.119		
	รวม	46.686	383			

p * ≤ .05, p ** ≤ .01

จากตาราง 13 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) ได้ผลแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันรายคู่ของนัยสำคัญแต่ละปัจจัย ที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้บริการศูนย์ซ่อม คอมพิวเตอร์ของลูกค้า	ระดับการศึกษา					
	มัธยมศึกษา ตอนต้น หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	\bar{X}	4.02	4.11	3.83	3.87	3.90
ด้านกระบวนการ						
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	4.02		0.093	0.192	0.145	0.114
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	4.11			0.285*	0.238*	0.207
อนุปริญญา / ปวส.	3.83				0.016	0.077
ปริญญาตรี	3.87					0.031
สูงกว่าปริญญาตรี	3.90					
ภาพรวม	\bar{X}	3.98	4.04	3.88	3.87	3.97
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	3.98		0.051	0.103	0.110	0.015
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	4.04			0.155	0.161	0.066
อนุปริญญา / ปวส.	3.88				0.006	0.088
ปริญญาตรี	3.87					0.095
สูงกว่าปริญญาตรี	3.97					

$p^* \leq .05$

จากตาราง 14 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนด้านกระบวนการ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีความแตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา / ปวส. และระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้บริการศูนย์ซ่อม คอมพิวเตอร์ของลูกค้า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	0.860	5	0.172	0.731	.601
	ภายในกลุ่ม	88.980	378	0.235		
	รวม	89.840	383			
2. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.565	5	0.313	0.946	.451
	ภายในกลุ่ม	125.137	378	0.331		
	รวม	126.702	383			
3. ด้านบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	0.661	5	0.132	0.554	.735
	ภายในกลุ่ม	90.192	378	0.239		
	รวม	90.853	383			
4. ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.108	5	0.222	0.743	.591
	ภายในกลุ่ม	112.717	378	0.298		
	รวม	113.825	383			
5. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.131	5	0.226	0.961	.441
	ภายในกลุ่ม	88.928	378	0.235		
	รวม	90.059	383			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.087	5	0.017	0.141	.982
	ภายในกลุ่ม	46.599	378	0.123		
	รวม	46.686	383			

p > .05

จากตาราง 15 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวม และรายด้านไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้บริการศูนย์ซ่อม คอมพิวเตอร์ของลูกค้า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2.055	4	0.514	2.218	.066
	ภายในกลุ่ม	87.785	379	0.232		
	รวม	89.840	383			
2. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2.386	4	0.597	1.819	.124
	ภายในกลุ่ม	124.316	379	0.328		
	รวม	126.702	383			
3. ด้านบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	1.069	4	0.267	1.128	.343
	ภายในกลุ่ม	89.784	379	0.237		
	รวม	90.853	383			
4. ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.233	4	0.808	2.770	.027*
	ภายในกลุ่ม	110.592	379	0.292		
	รวม	113.825	383			
5. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.243	4	0.311	1.326	.260
	ภายในกลุ่ม	88.816	379	0.234		
	รวม	90.059	383			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.503	4	0.376	3.152	.014*
	ภายในกลุ่ม	45.183	379	0.119		
	รวม	46.686	383			

p * ≤ .05

จากตาราง 16 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าแต่ละด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เซฟเฟ (Scheffe's test) ได้ผลแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันรายคู่ของนัยสำคัญแต่ละปัจจัย ที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้บริการศูนย์ซ่อม คอมพิวเตอร์ของลูกค้า	\bar{X}	รายได้ต่อเดือน				
		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
ด้านลักษณะทางกายภาพ						
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.93		0.119	0.1026	0.150	0.119
10,000 – 20,000 บาท	3.81			0.225	0.270	0.238
20,001 – 30,000 บาท	4.04				0.044	0.013
30,001 – 40,000 บาท	4.08					0.031
มากกว่า 40,000 บาท	4.05					
ภาพรวม		3.92	3.86	3.97	4.06	4.04
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.92		0.060	0.051	0.139	0.118
10,000 – 20,000 บาท	3.86			0.112	0.199*	0.178
20,001 – 30,000 บาท	3.97				0.087	0.066
30,001 – 40,000 บาท	4.06					0.020
มากกว่า 40,000 บาท	4.04					

$p^* \leq 0.05$

จากตาราง 17 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีความแตกต่างกับผู้ที่มียรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ ศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้บริการศูนย์ซ่อม คอมพิวเตอร์ของลูกค้า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	0.409	2	0.204	0.871	0.420
	ภายในกลุ่ม	89.731	381	0.235		
	รวม	89.840	383			
2. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.118	2	0.559	1.696	0.185
	ภายในกลุ่ม	125.584	381	0.330		
	รวม	126.702	383			
3. ด้านบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	0.469	2	0.235	0.989	0.373
	ภายในกลุ่ม	90.384	381	0.237		
	รวม	90.853	383			
4. ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.617	2	0.808	2.745	0.066
	ภายในกลุ่ม	112.208	381	0.295		
	รวม	113.825	383			
5. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	0.028	2	0.014	0.058	0.943
	ภายในกลุ่ม	90.031	381	0.236		
	รวม	90.059	383			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.530	2	0.265	2.186	0.114
	ภายในกลุ่ม	46.157	381	0.121		
	รวม	46.686	383			

p > .05

จากตาราง 18 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า ในภาพรวม และราย ด้านไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05