

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีสามารถสรุปผลโดยมีหัวข้อดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้า จำแนกตามลักษณะของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของผู้ใช้บริการ

#### ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วยลูกค้าที่เข้าใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงเลือกคำนวณจากสูตรกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 384 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยคำนวณจากสูตรในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non-probability sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey method) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้า ข้อมูลที่เก็บรวบรวมเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ที่ผู้วิจัยได้จากการออกแบบสอบถาม

## สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อิสระ รองลงมา เป็นนิสิต / นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการประเภทบุคคลธรรมดา

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D = 0.349) และรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านราคา ด้านบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

ด้านราคา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D = 0.484) เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์สามารถแสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการซ่อมได้ รองลงมา คือ มีมาตรฐานราคาค่าบริการ และชิ้นส่วนอะไหล่ต่างๆ และอัตราค่าบริการมีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D = 0.575) เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่มีความถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย รองลงมา คือ ศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโฆษณาต่างๆ มีการจัดทำแผ่นพับหรือโบปปลิว และมีส่วนลดให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นประจำ

ด้านบุคคล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D = 0.487) เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี รองลงมา คือ พนักงานมีความเอาใจใส่ในงานบริการ และพนักงานสามารถตอบข้อซักถามจากลูกค้าได้

ด้านลักษณะทางกายภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D = 0.545) เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ มีการแบ่งส่วนระหว่างส่วนบริการลูกค้าและส่วนซ่อมบำรุงอย่างเป็นสัดส่วน และสถานที่ตั้งของศูนย์ซ่อมมีความเหมาะสม มีที่จอดรถสะดวก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ บริเวณภายในศูนย์ซ่อมมีความสะอาด

ด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D = 0.484) เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ กระบวนการของศูนย์ซ่อมเป็นไปอย่างมีระบบ ภายใต้การควบคุมดูแลและได้มาตรฐาน รองลงมา คือ การดำเนินการซ่อมเสร็จตามเวลาที่นัดหมาย และขั้นตอนในการให้บริการลูกค้ามีความรวดเร็ว

3. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้ใช้บริการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### อภิปรายผล

ภาวะการณ์ในปัจจุบันการบริการมีส่วนสำคัญในการประกอบธุรกิจในด้านต่างๆ การบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อลูกค้าซึ่งเป็นกลุ่มผู้นำรายได้มาสู่ธุรกิจ หากว่าองค์กรใดมีความสามารถในการบริการหรือสร้างความพอใจในการบริการให้กับลูกค้าได้มากที่สุด องค์กรนั้นก็จะประสบผลสำเร็จในการประกอบธุรกิจ จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านราคา ด้านบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กัลป์งา ทรองพาณิชย์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล กล่าวว่าปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลคือ ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ ราคา และบริการหลังการขาย

เมื่อพบประเด็นของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในแต่ละด้าน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

ด้านราคา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ปัจจัยที่มีผลอันดับแรก ได้แก่ ศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์สามารถแสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการซ่อมได้ รองลงมา คือ มีมาตรฐานราคาค่าบริการ และชิ้นส่วนอะไหล่ต่างๆ รวมทั้งอัตราค่าบริการมีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งทำให้ลูกค้ามีความเชื่อถือ และไว้วางใจในบริการของศูนย์ซ่อมมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ เสรี สืบสงวน, และคนอื่นๆ (2531, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษารายละเอียด เรื่อง การให้บริการของเรือไทย: อุปสรรคและแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม ที่กล่าวถึงการให้บริการ

ที่สามารถตอบสนองหรือดึงดูดความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ควรมีคุณลักษณะความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ปัจจัยที่มีผลอันดับแรก ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่มีความถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการใช้บริการ รองลงมา คือ ศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโฆษณาต่าง ๆ มีการจัดทำแผ่นพับหรือโบปลิ้ว ทำให้ลูกค้าสนใจและรู้จักศูนย์บริการมากขึ้น เป็นผลให้ลูกค้าเลือกเข้ารับบริการ และศูนย์ซ่อมมีส่วนลดให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นประจำ ทำให้ลูกค้าเกิดความผูกพัน และกลับมาใช้บริการอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกัลปิงหา ทรองพาณิชย์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล กล่าวว่า ผู้บริโภคส่วนมากชอบรูปแบบการส่งเสริมการขายแบบแถมบริการต่าง ๆ มากที่สุด

ด้านบุคคล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ปัจจัยที่มีผลอันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี รองลงมา คือ พนักงานมีความเอาใจใส่ในงานบริการ และพนักงานสามารถตอบข้อซักถามจากลูกค้าได้ ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิวัติ กุลศรี (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ของ บริษัท เอ็นไอซี ประเทศไทย จำกัด พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการหลังการขายมีระดับความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านลักษณะทางกายภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ปัจจัยที่มีผลอันดับแรก ได้แก่ มีการแบ่งส่วนระหว่างส่วนบริการลูกค้าและส่วนซ่อมบำรุงอย่างเป็นสัดส่วน และสถานที่ตั้งของศูนย์ซ่อมมีความเหมาะสม มีที่จอดรถสะดวก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ รองลงมา คือ บริเวณภายในศูนย์ซ่อมมีความสะอาด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิวัติ กุลศรี (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ของ บริษัท เอ็นไอซี ประเทศไทย จำกัด พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการสูงสุด

ด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ปัจจัยที่มีผลอันดับแรก ได้แก่ กระบวนการของศูนย์ซ่อมเป็นไปอย่างมีระบบ ภายใต้การควบคุมดูแลและได้มาตรฐาน รองลงมา คือ การดำเนินการซ่อมเสร็จตามเวลาที่นัดหมาย และขั้นตอนในการให้บริการลูกค้ามีความรวดเร็ว ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในศูนย์บริการ ซึ่งงานวิจัยของโบว์แมน, และนอร์แมน จูเนียร์ (Broman, & Norman, Jr., 1975, pp.113–121) กล่าวว่า หน่วยงานภาคเอกชนมีรูปแบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะของหน่วยงานเป็นรูปแบบเอกชนที่มีการดำเนินงานคล่องตัว

เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ

ประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้ใช้บริการ ที่แตกต่างกัน ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันในปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ในภาพรวมมีความแตกต่างกันในปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีความแตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญา / ปวส. และระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีความแตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ที่จะได้รับรู้ว่าลูกค้ามีความต้องการในการรับบริการอย่างไร ซึ่งจะทำให้ศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการให้บริการได้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญและน่าสนใจได้ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านราคาอยู่ในระดับมาก แต่รายการที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์จึงควรจะมีการปรับราคาค่าบริการให้เหมาะสม อาจจะใช้วิธีการลดราคา หรือส่วนลดสำหรับสมาชิก เป็นต้น

1.2 จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก แต่รายการที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ รู้จักศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์จากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโฆษณาต่าง ๆ และมีการจัดทำแผ่นพับหรือใบปลิว ดังนั้นศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์จึงอาจปรับรูปแบบการประชาสัมพันธ์ด้วยการแจกแผ่นพับหรือใบปลิวรายละเอียดของสินค้าตามที่ชุมชน และงานออกร้านต่าง ๆ

1.3 จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก แต่รายการที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ดังนั้นศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์จึงควรจัดส่งพนักงานไปอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ด้านคอมพิวเตอร์

1.4 จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก แต่รายการที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ อุปกรณ์ภายในศูนย์ซ่อมมีความทันสมัย ดังนั้นศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์อาจเพิ่มอุปกรณ์

ที่ทันสมัยมากขึ้น หรือจัดสถานที่ที่สามารถมองเห็นกระบวนการซ่อมเพื่อให้ลูกค้าสามารถ  
อุปกรณ์การซ่อมที่มีความทันสมัย

1.5 จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก แต่รายการที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ  
ขั้นตอนในการให้บริการลูกค้ามีความรวดเร็ว ดังนั้นศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์อาจปรับลด  
กระบวนการตามความเหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้รับบริการที่รวดเร็ว อันจะนำมา  
ซึ่งความพึงพอใจ

## 2. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้ได้มุ่งเน้นเฉพาะ การเลือกใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ในเขต  
อำเภอเมืองเท่านั้น ดังนั้นผู้สนใจเพิ่มเติมน่าจะทำการศึกษาดังกล่าวถึงการเลือกใช้บริการศูนย์ซ่อม  
คอมพิวเตอร์ในเขตอำเภอต่าง ๆ

2.2 การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาศูนย์ซ่อมทั้งหมดในเขตอำเภอเมือง อาจขยายขอบเขต  
การศึกษาในระดับจังหวัด และควรใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์แต่ละแห่ง แต่ละ  
อำเภอ แล้วนำมาเปรียบเทียบกันต่อไป