

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของ  
ลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

กาญจน์ สิงห์สนอง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2551

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่อง บัณฑิตที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์  
ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี เสนอโดย นางสาวกาญจน์ สิงห์สนอง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

(นายตระกูล จันทสุนทร)

วันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2552

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสนี ศิริโกคาภิรมย์)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนิดา ภู่แดง)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัสสรศศิริ อภิยาหอม)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ  
(ดร. เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธนิตา ภูแดง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภัสสรต์ศิริ อภียาหอม
ชื่อนักศึกษา	กาญจน์ สิงห์สนอง
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2551

### บทคัดย่อ

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 ประเภทของผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Thesis Title            Factors Affecting Customers to Use Services of Computer Repair Centers in Mueang District, Lop Buri Province

Thesis Advisors        Asst. Prof. Thanida Phudaeng  
                                  Asst. Prof. Phassasi Aphiyahom

Name                     Kanjane Singsanong

Concentration          General Management

Academic Year         2008

### ABSTRACT

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.

## ประกาศขอบคุณการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีภายใต้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิดา ภูแดง ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภัสสรศศิริ อภิยาหอม กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อย ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสนี ศิริโภคากิริมย์ ประธานกรรมการในการสอบ คณะผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องในเนื้อหาของแบบสอบถามตลอดจนให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างมากในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิดา เพิ่มศิริ คุณสมหมาย เชิดชูชัยทิพย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสนี ศิริโภคากิริมย์ รองศาสตราจารย์ สมพร พวงเพชร รองศาสตราจารย์ ดร. กุลชลี พวงเพชร และคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีทุกท่านที่มีได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ข้อคิดเห็นต่างๆ และกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องสักการะคุณแต่บิดามารดา ครูอาจารย์ทุก ๆ ท่านที่กรุณาให้ความเมตตาวางรากฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

กาญจณี สิงห์สนอง

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานของการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์.....	9
ความหมายของคอมพิวเตอร์.....	9
ประเภทของเครื่องคอมพิวเตอร์.....	9
องค์ประกอบของคอมพิวเตอร์.....	11
ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์.....	14
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	15
ความหมายของการบริการ.....	15
ลักษณะของการบริการ.....	17
คุณภาพการบริการ.....	18
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	22
การวัดคุณภาพของการให้บริการ.....	23
ทฤษฎีด้านลูกค้าสัมพันธ์.....	24
แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการลูกค้า.....	27
แนวความคิดเกี่ยวกับการตลาด.....	28
ความหมายของการตลาด.....	28
แนวความคิดหลักทางการตลาด.....	29
ปรัชญาในการบริหารการตลาด.....	33

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์.....	35
ราคา.....	35
การส่งเสริมการตลาด.....	39
บุคคล.....	43
ลักษณะทางกายภาพ.....	46
กระบวนการ.....	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51
งานวิจัยในประเทศ.....	51
งานวิจัยต่างประเทศ.....	54
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	56
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	80
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	80
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	80
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	81
สรุปผลการวิจัย.....	81
อภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	84

	หน้า
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	90
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	91
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย.....	95
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	102

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 จำนวนร้านช้อปปิ้งคอมพิวเตอร์ในเขตจังหวัดลพบุรี.....	3
ตาราง 2 ความแตกต่างระหว่างสินค้า (goods) และบริการ (services).....	18
ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	64
ตาราง 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ช้อปปิ้งคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขต อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านราคา.....	66
ตาราง 5 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ช้อปปิ้งคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขต อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	67
ตาราง 6 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ช้อปปิ้งคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขต อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านบุคคล.....	68
ตาราง 7 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ช้อปปิ้งคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขต อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ.....	68
ตาราง 8 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ช้อปปิ้งคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขต อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านกระบวนการ.....	69
ตาราง 9 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ช้อปปิ้งคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขต อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม.....	70
ตาราง 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ ศูนย์ช้อปปิ้งคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนก ตามเพศ.....	71
ตาราง 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ ศูนย์ช้อปปิ้งคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนก ตามอายุ.....	71
ตาราง 12 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันรายคู่ของนัยสำคัญแต่ละ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ช้อปปิ้งคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขต อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ.....	73
ตาราง 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ คอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามระดับ การศึกษา.....	73

ตาราง 14	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันรายคู่ของนัยสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	75
ตาราง 15	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามอาชีพ.....	76
ตาราง 16	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	77
ตาราง 17	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันรายคู่ของนัยสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	78
ตาราง 18	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ.....	79

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	7
ภาพ 2 การเปรียบเทียบแนวคิดมุ่งการขายและแนวคิดมุ่งการตลาด.....	34

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี