



ศิริพงษ์ สิริพิงศ์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านขายคอมพิวเตอร์และ

ซ่อมคอมพิวเตอร์ ในจังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา:  
ดร.กิติมา ทามาลี, รองศาสตราจารย์วันทนี้อยู่ แส่นถักดี

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า พฤติกรรมในการใช้บริการ ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายคอมพิวเตอร์ และซ่อมคอมพิวเตอร์ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการร้านขายคอมพิวเตอร์และซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้า 3) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายคอมพิวเตอร์และซ่อมคอมพิวเตอร์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้า และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายคอมพิวเตอร์และซ่อมคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านขายคอมพิวเตอร์และซ่อมคอมพิวเตอร์ในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 384 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ ค่าที ค่าเอฟ ค่าแอลเอสดี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20 - 30 ปี สถานภาพโสด เป็นนักเรียน/นักศึกษา การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท ประเภทของสินค้า/บริการที่ซื้อจากร้านขายคอมพิวเตอร์และซ่อมคอมพิวเตอร์ คือ ซ่อมคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ ความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งน้อยกว่า 1,000 บาท และช่วงเวลาที่ใช้บริการ 12.01 - 16.00 น. ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านขายคอมพิวเตอร์และซ่อมคอมพิวเตอร์ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำหรือการสั่งการ และด้านการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายคอมพิวเตอร์และซ่อมคอมพิวเตอร์ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านอาคารสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรในการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ลูกค้าที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของสินค้า/บริการ และ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการร้านขายคอมพิวเตอร์และซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยรวมแตกต่างกัน 3) ลูกค้าที่มี อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และพฤติกรรมในการใช้บริการ ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายคอมพิวเตอร์และซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยรวมแตกต่างกัน และ 4) ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการร้านขายคอมพิวเตอร์และซ่อมคอมพิวเตอร์ ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายคอมพิวเตอร์และซ่อมคอมพิวเตอร์ในระดับต่ำ ( $R^2 = .149$ )

Siripong Sittipong. (2014). **Factors Affecting Decision of Customers on Selection of Using Services of Computers Shops in Anghong Province.** Master Thesis, M.B.A.

(Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

Advisory Committee : Dr. Kittima Thamalee, Associate Professor Vanthanee Sanpugdi.

### ABSTRACT

This research aimed to 1) study personal factors of customers, behavior of using services, opinions towards management and factors affecting decision of selection of using services of computer shops, 2) compare opinions towards management of computer shops classified by personal factors and behavior of using services of customers, 3) compare factors affecting decision of selection of using services and behavior of using services, and 4) investigate relationship between opinions towards management and factors affecting decision of selection of using services. The samples were 384 customers using services in computer shops in Anghong province. The tool was a questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, LSD, multiple correlation coefficient. The significance was determined at .05.

The findings showed that : 1) Most customers were female, aged 20 - 30 years and single. They were students/undergraduates. Their monthly incomes were 10,000 - 20,000 baht. They bought computers from the shops and had them repaired at least once a month. The expense was about 1,000 baht. The period of using services was during 12.01 - 16.00. As a whole, the opinions towards management were at a high level as follows: planning, organizational management, administration and control. They were satisfied with products, prices, location, marketing promotion, staff and service procedures at a high level. 2) The differences of genders, ages, jobs, education backgrounds, monthly incomes, kinds of products/services and expenses of services affected opinions towards management of computer shops at different levels. 3) As a whole, the differences of ages, marital status, jobs, education backgrounds and behavior of using services of customers affected decision of selection of using services at different level. and 4) The planning management of computer shops had influence and relationship with factors affecting decision of selection of using services at a low level ( $R^2 = .149$ ).

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ในการทำวิทยานิพนธ์ จนสำเร็จเรียบร้อยด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ประธานกรรมการสอบ ดร.ศิริมณี จรรยา ผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.ปฐมพงศ์ สุภเลิศ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.กิติมา ทามาลี และกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม รองศาสตราจารย์ วันทนีย์ แสนภักดี ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ ให้ข้อเสนอแนะและแนะนำ อีกทั้งยังได้ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่แบบสอบถามจนเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือ ประสานงานตลอดงานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และขอขอบคุณทุกคนในครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้เสมอมา และขอบคุณเพื่อนทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา ทำให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ศิริพงศ์ ลิทธิพงศ์