

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จะแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนนี้จะพิจารณาถึงพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ และรายได้ส่วนตัว ตั้งแต่ตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 5

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ซึ่งประกอบไปด้วยจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ใช้งานส่วนตัว ยี่ห้อคอมพิวเตอร์เครื่องล่าสุด อายุการใช้งานของเครื่องล่าสุด สถานที่ซื้อคอมพิวเตอร์เครื่องล่าสุด ความถี่ในการใช้งาน วัตถุประสงค์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่ตารางที่ 6 ถึงตารางที่ 11

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลการใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ของผู้บริโภค

ได้แก่ สถานที่ใช้บริการในปัจจุบัน จำนวนสถานที่ที่เคยใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาที่เคยใช้บริการแต่ละครั้ง อัตราค่าใช้บริการที่เคยใช้บริการต่อครั้งโดยเฉลี่ย ช่วงเวลาที่เข้าไปใช้บริการในวันธรรมดา ช่วงเวลาที่เข้าไปใช้บริการในวันหยุด ความต้องการการให้บริการแบบยกเครื่องมาให้ช่างซ่อม (Carry-in Service) หรือเรียกช่างมาให้บริการถึงสถานที่ (On-site Service) ค่าบริการเพิ่มเติมที่ยินดีจ่ายหากจะต้องมีการใช้บริการนอกสถานที่ ตั้งแต่ตารางที่ 12 ถึง ตารางที่ 49

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จะพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆทางด้านการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ปัจจัยการตลาดที่ถูกพิจารณาประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ราคา (Price) สถานที่บริการ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) กระบวนการบริการ (Process) และบุคลากร (People) โดยจำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ และรายได้ส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตั้งแต่ตารางที่ 50 ถึง ตารางที่ 91

ส่วนที่ 5 : ความพึงพอใจจากการได้รับบริการในปัจจุบัน

โดยจะกล่าวถึงความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการหลังการขายของร้านคอมพิวเตอร์ที่ผู้บริโภครู้ชื่อ และหากว่าคอมพิวเตอร์ไม่อยู่ในช่วงรับประกัน (หมดประกัน) จากร้านที่ขายแล้วจะยังใช้บริการที่เดิมอีกหรือไม่ ความพึงพอใจในการบริการในด้านต่างๆ ตั้งแต่ตารางที่ 92 ถึงตารางที่ 100

ส่วนที่ 6 : ปัญหาที่พบในการใช้คอมพิวเตอร์

ประกอบไปด้วยปัญหาที่ผู้บริโภคพบอยู่บ่อยครั้งในการใช้คอมพิวเตอร์ รวมถึงความต้องการคำแนะนำ หรือการแก้ไขปัญหาจากช่าง ตั้งแต่ตารางที่ 101 ถึงตารางที่ 102

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามเพศ

เพศ	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	111	55.5
หญิง	89	44.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เป็นเพศชาย มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 89 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 44.5

ตารางที่ 2 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	141	70.5
สมรสแล้ว	59	29.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 92 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ที่มีสถานภาพ โสด จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 และสมรสแล้ว มีจำนวน 59 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 29.5

ตารางที่ 3 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามอายุ

อายุ	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	28	14.0
20 – 29 ปี	120	60.0
30 – 39 ปี	37	18.5
40 – 49 ปี	13	6.5
ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป	2	1.0
รวม	200	100

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ซึ่งพบมากที่สุด รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป มีจำนวนเพียง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	18	9.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	47	23.5
พนักงานบริษัทเอกชน	21	10.5
กิจการส่วนตัว	14	7.0
นักเรียน นักศึกษา	100	50.0
รวม	200	100

จากตารางที่ 4 พบว่า อาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ประกอบกิจการส่วนตัว มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 5 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	101	50.5
5,001 – 10,000 บาท	19	9.5
10,001 – 15,000 บาท	35	17.5
15,001 – 20,000 บาท	21	10.5
20,001 – 25,000 บาท	7	3.5
25,001 – 30,000 บาท	4	2.0
30,001 – 35,000 บาท	3	1.5
35,001 – 40,000 บาท	3	1.5
40,001 – 45,000 บาท	1	0.5
45,001 – 50,000 บาท	0	0
50,000 บาท ขึ้นไป	6	3.0
รวม	200	100

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด (เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีจำนวนถึง 100 คน) รองลงมา คือ กลุ่มที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และมีเพียง 1 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.5 ที่มีรายได้ส่วนตัว 40,001 – 45,000 บาท

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีใช้งานส่วนตัว

จำนวนเครื่องที่มี	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 เครื่อง	163	81.5
2 เครื่อง	27	13.5
3 เครื่อง	3	1.5
มากกว่า 3 เครื่อง	7	3.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ที่มีคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด รองลงมา คือ มีคอมพิวเตอร์ 2 เครื่อง มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และมี 7 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 3.5 ที่มีคอมพิวเตอร์มากกว่า 3 เครื่อง

ตารางที่ 7 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามยี่ห้อคอมพิวเตอร์เครื่องที่ใช้ล่าสุด

ยี่ห้อ	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
IBM	33	16.5
COMPAQ	17	8.5
SIEMENS	8	4.0
PACKARD BELL	1	0.5
DIGITAL	4	2.0
HP	1	0.5
Acer	38	19.0
ATEC	9	4.5
POWELL	4	2.0
LASER	17	8.5
Leo	9	4.5
เครื่องประกอบ (OEM.)	46	23.0
อื่นๆ	13	6.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ใช้คอมพิวเตอร์ประกอบเอง (OEM.) มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด รองลงมา คือ ยี่ห้อ Acer มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และที่ใช้คอมพิวเตอร์ยี่ห้อ HP และ PACKARD BELL มีเพียงยี่ห้อละ 1 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 8 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามอายุการใช้งานของคอมพิวเตอร์เครื่องล่าสุด

อายุการใช้งานของเครื่องล่าสุด	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
0-3 เดือน	12	6.0
3-6 เดือน	30	15.0
6-12 เดือน	28	14.0
1-2 ปี	68	34.0
มากกว่า 2 ปี	62	31.0
รวม	200	100

จากตารางที่ 8 พบว่า อายุการใช้งานของคอมพิวเตอร์เครื่องล่าสุด ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีอายุการใช้งาน 1-2 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด รองลงมา คือ มากกว่า 2 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และมีเพียง 12 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 6.0 ที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ 0-3 เดือน

ตารางที่ 9 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามสถานที่ซื้อคอมพิวเตอร์ เครื่องล่าสุด

สถานที่ซื้อคอมพิวเตอร์	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ร้านค้าตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้ง	55	27.5
ร้านค้าจำหน่ายทั่วไป	116	58.0
ศูนย์การค้า หรือห้างสรรพสินค้า	23	11.5
อื่นๆ	6	3.0
รวม	200	100

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซื้อคอมพิวเตอร์จากร้านค้าคอมพิวเตอร์ทั่วไป มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด รองลงมา คือ ซื้อจากร้านตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ หรือบริษัทที่จำหน่ายรายย่อยเฉพาะ มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และมีเพียง 6 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 3.0 ที่ซื้อคอมพิวเตอร์จากแหล่งอื่นๆ

ตารางที่ 10 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์

ความถี่ในการใช้งาน	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน วันละไม่เกิน 2 ชั่วโมง	47	23.5
ทุกวัน วันละ 2-4 ชั่วโมง	52	26.0
ทุกวัน วันละมากกว่า 4 ชั่วโมง	48	24.0
2-3 วันต่อครั้ง	37	18.5
อาทิตย์ละ 1 ครั้ง	8	4.0
อื่นๆ	8	4.0
รวม	200	100

จากตารางที่ 10 พบว่า ความถี่ในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ที่ใช้งานทุกวัน วันละ 2-4 ชั่วโมง มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด รองลงมา คือ ใช้งานทุกวัน วันละ มากกว่า 4 ชั่วโมง มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และมีเพียง 8 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 4.0 ที่ใช้งานอาทิตย์ละ 1 ครั้ง

ตารางที่ 11 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในงานแต่ละประเภท

วัตถุประสงค์ในการใช้งาน	ลำดับที่ 1		ลำดับที่ 2		ลำดับที่ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานเกี่ยวกับธุรกิจ	35	18.0	46	23.0	119	59.0
งานส่วนตัวทั่วไป	60	30.0	120	60.0	20	10.0
งานเกี่ยวกับการศึกษา	105	52.5	34	17.0	61	30.5
รวม	200	-	200	-	200	-

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ลำดับที่ 1 ที่มากที่สุด คือ งานเกี่ยวกับการศึกษา จำนวน 105 คน ลำดับที่ 2 คือ งานส่วนตัวทั่วไป จำนวน 120 คน ลำดับที่ 3 คือ งานเกี่ยวกับธุรกิจ จำนวน 119 คน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ของผู้บริโภค

ตารางที่ 12 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ที่ใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน

สถานที่	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง	74	37.0
ร้านคอมพิวเตอร์ในต่างจังหวัด	8	4.0
ศูนย์บริการในจังหวัดลำปาง	50	25.0
ศูนย์บริการในต่างจังหวัด	5	2.5
เรียกช่าง หรือคนรู้จักมาซ่อมให้ที่บ้าน	53	26.5
ซ่อมเอง	10	5.0
รวม	200	100

จากตารางที่ 12 พบว่าสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์คือ ร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0

ตารางที่ 13 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ที่ใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน จำแนกตามเพศ

สถานที่	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง	34 30.6%	40 44.9%	74 37.0%
ร้านคอมพิวเตอร์ในต่างจังหวัด	5 4.5%	3 3.4%	8 4.0%
ศูนย์บริการในจังหวัดลำปาง	34 30.6%	16 18.0%	50 25.0%
ศูนย์บริการในต่างจังหวัด	5 4.5%	0 0%	5 2.5%
เรียกช่าง หรือคนรู้จักมาซ่อมให้ที่บ้าน	30 27.0%	23 25.8%	53 26.5%
ซ่อมเอง	3 2.7%	7 7.9%	10 5.0%
รวม	111 100%	89 100%	200 100%

จากตารางที่ 13 สถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน เพศชายส่วนใหญ่ใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง และศูนย์บริการในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 30.6 เพศหญิงส่วนใหญ่ใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 44.9

ตารางที่ 14 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ที่ใช้บริการซ่อม/อัปเดตคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน จำแนกตามสถานภาพ

สถานที่	สถานภาพ		รวม
	โสด	สมรสแล้ว	
ร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง	51 36.2%	23 39.0%	74 37.0%
ร้านคอมพิวเตอร์ในต่างจังหวัด	6 4.3%	2 3.4%	8 4.0%
ศูนย์บริการในจังหวัดลำปาง	34 24.1%	16 27.1%	50 25.0%
ศูนย์บริการในต่างจังหวัด	3 2.1%	2 3.4%	5 2.5%
เรียกช่าง หรือคนรู้จักมาซ่อมให้ที่บ้าน	39 27.7%	14 23.7%	53 26.5%
ซ่อมเอง	8 5.7%	2 3.4%	10 5.0%
รวม	141 100%	59 100%	200 100%

จากตารางที่ 14 สถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน ผู้ที่มีสถานภาพโสดส่วนใหญ่ใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 36.2 ผู้ที่สมรสแล้วส่วนใหญ่ใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 39.0

ตารางที่ 15 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ที่ใช้บริการซ่อม/อู่รถคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน จำแนกตามอายุ

สถานที่	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	
ร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง	7 25.0%	52 43.3%	11 29.7%	4 30.8%	0 0%	74 37.0%
ร้านคอมพิวเตอร์ในต่างจังหวัด	1 3.6%	5 4.2%	1 2.7%	1 7.7%	0 0%	8 4.0%
ศูนย์บริการในจังหวัดลำปาง	13 46.4%	23 19.2%	11 29.7%	3 23.1%	0 0%	5 25.0%
ศูนย์บริการในต่างจังหวัด	0 00%	3 2.5%	1 2.7%	1 7.7%	0 0%	53 26.5%
เรียกช่าง หรือคนรู้จักมาซ่อมให้ที่บ้าน	7 25.0%	30 25.0%	12 32.4%	2 15.4%	2 100%	10 5.0%
ซ่อมเอง	0 0%	7 5.8%	1 2.7%	2 15.4%	0 0%	10 5.0%
รวม	28 100%	120 100%	37 100%	13 100%	2 100%	200 100%

จากตารางที่ 15 สถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่ใช้บริการที่ศูนย์บริการ ในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 46.4 ผู้ที่มีอายุ 20 – 29 ปี ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 43.3 ผู้ที่มีอายุ 30 – 39 ปี ส่วนใหญ่เรียกช่าง หรือคนรู้จักมาซ่อมให้ที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 32.4 ผู้ที่มีอายุ 40 – 49 ปี ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 30.8 ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เรียกช่าง หรือคนรู้จักมาซ่อมให้ที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 16 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ที่ใช้บริการซ่อม/อัปเดตคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน จำแนกตามอาชีพ

สถานที่	อาชีพ					รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการ ส่วนตัว	นักเรียน นักศึกษา	
ร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัด ลำปาง	8 44.4%	16 34.0%	6 30.0%	6 42.9%	38 38.0%	74 37.0%
ร้านคอมพิวเตอร์ในต่าง จังหวัด	0 0%	1 2.1%	0 0%	1 7.1%	6 6.0%	8 4.0%
ศูนย์บริการในจังหวัดลำปาง	6 33.3%	9 19.1%	7 35.0%	5 35.7%	23 23.0%	50 25.0%
ศูนย์บริการในต่างจังหวัด	0 0%	2 4.3%	0 0%	0 0%	3 3.0%	5 2.5%
เรียกช่าง หรือคนรู้จักมาซ่อม ให้ที่บ้าน	2 11.1%	18 38.3%	7 35.0%	2 14.3%	24 24.0%	53 26.5%
ซ่อมเอง	2 11.1%	1 2.1%	0 0%	0 0%	6 6.0%	10 5.0%
รวม	18 100%	47 100%	20 100%	14 100%	100 100%	200 100%

จากตารางที่ 16 สถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน ผู้ที่รับราชการ ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 44.4 ผู้ที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่เรียกช่าง หรือคนรู้จักมาซ่อมให้ที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ผู้ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่ศูนย์บริการในจังหวัดลำปาง และ เรียกช่าง หรือคนรู้จักมาซ่อมให้ที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 35.0 เท่ากัน ผู้ที่ประกอบกิจการส่วนตัว ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 42.9 ผู้ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 38.0

ตารางที่ 17 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ที่ใช้บริการซ่อม/อู่รถมอเตอร์ไซค์ในปัจจุบันจำแนกตามรายได้ส่วนตัว

สถานที่	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	ต่ำกว่า 5,000	5,001 - 10,000	10,001 -15,000	15,001 -20,000	20,001 -25,000
ร้านมอเตอร์ไซค์ใน จังหวัดลำปาง	40 39.6%	7 36.8%	11 31.4%	6 28.6%	3 42.9%
ร้านมอเตอร์ไซค์ ต่างจังหวัด	6 5.9%	0 0%	1 2.9%	1 4.8%	0 0%
ศูนย์บริการในจังหวัด ลำปาง	21 20.8%	4 2.1%	12 34.3%	7 33.3%	1 14.3%
ศูนย์บริการในต่าง จังหวัด	3 3.0%	0 0%	0 0%	2 9.5%	0 0%
เรียกช่าง หรือคนรู้จัก มาซ่อมให้ที่บ้าน	24 23.8%	8 42.1%	10 28.6%	4 19.0%	3 42.9%
ซ่อมเอง	7 6.9%	0 0%	1 2.9%	1 4.8%	0 0%
รวม	101 100%	19 100%	35 100%	21 100%	7 100%

ตารางที่ 17 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ที่ใช้บริการซ่อม/อู่รถคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันจำแนกตามรายได้ส่วนตัว

(ต่อ)

สถานที่	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)					รวม
	25,001- 30,000	30,001- 35,000	35,001- 40,000	40,001- 45,000	ตั้งแต่ 50,000 ขึ้นไป	
ร้านคอมพิวเตอร์ใน จังหวัดลำปาง	2 50.0%	2 66.7%	2 66.7%	0 0%	1 16.7%	74 37.0%
ร้านคอมพิวเตอร์ใน ต่างจังหวัด	0 0%	0 0%	1 33.3%	0 0%	0 0%	8 4.0%
ศูนย์บริการใน จังหวัดลำปาง	0 0%	1 33.3%	0 0%	1 100%	3 50.0%	50 25.0%
ศูนย์บริการในต่าง จังหวัด	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	5 2.5%
เรียกช่าง หรือคนรู้ จักมาซ่อมให้ที่บ้าน	2 50.0%	0 0%	0 0%	0 0%	2 33.3%	53 26.5%
ซ่อมเอง	0 0%	0 0%	1 33.3%	0 0%	0 0%	10 5.0%
รวม	4 100%	3 100%	3 100%	1 100%	6 100%	200 100%

จากตารางที่ 17 สถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 39.6 ผู้ที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ส่วนใหญ่เรียกช่าง หรือคนรู้จักมาซ่อมให้ที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 42.1 ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการศูนย์บริการในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 34.3 ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่ศูนย์บริการในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 42.9 ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 50.0 ผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 35,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 66.7 ผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 40,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 66.7 ผู้ที่มีรายได้ 40,001 – 45,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการศูนย์บริการในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่ใช้บริการศูนย์บริการในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 18: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนสถานที่ที่เคยใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (ในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา)

จำนวนสถานที่ ที่เคยใช้บริการ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 แห่ง	115	57.5
2 แห่ง	66	33.0
3 แห่ง	10	5.0
มากกว่า 3 แห่ง	9	4.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 18 จำนวนสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (ในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา) คือ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 57.5

ตารางที่ 19 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนสถานที่ที่เคยใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (ในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา) จำแนกตามเพศ

จำนวนสถานที่ ที่เคยใช้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
1 แห่ง	70 63.1%	45 50.6%	115 57.5%
2 แห่ง	32 28.8%	34 38.2%	66 33.0%
3 แห่ง	6 5.4%	4 4.5%	10 5.0%
มากกว่า 3 แห่ง	3 2.7%	6 6.7%	9 4.5%
รวม	111 100%	89 100%	200 100%

จากตารางที่ 19 จำนวนสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (ในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา) โดยเพศชายส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 63.1 เพศหญิง ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50.6

ตารางที่ 20 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนสถานที่ที่เคยใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (ในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา) จำแนกตามสถานภาพ

จำนวนสถานที่ ที่เคยใช้บริการ	สถานภาพ		รวม
	โสด	สมรสแล้ว	
1 แห่ง	85 60.3%	30 50.8%	115 57.5%
2 แห่ง	40 28.4%	26 44.1%	66 33.0%
3 แห่ง	7 5.0%	3 5.1%	10 5.0%
มากกว่า 3 แห่ง	9 6.4%	0 0%	9 4.5%
รวม	141 100%	59 100%	200 100%

จากตารางที่ 20 จำนวนสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (ในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา) โดยผู้ที่มีสถานภาพโสดส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 60.3 ผู้ที่สมรสแล้วส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50.8

ตารางที่ 21 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนสถานที่ที่เคยใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (ในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา) จำแนกตามอายุ

จำนวนสถานที่ ที่เคยใช้บริการ	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป	
1 แห่ง	17 60.7%	70 58.3%	18 61.5%	8 61.5%	2 100%	115 57.5%
2 แห่ง	9 32.1%	35 29.2%	5 38.5%	5 38.5%	0 0%	66 33.0%
3 แห่ง	2 7.1%	6 5.0%	0 0%	0 0%	0 0%	10 5.0%
มากกว่า 3 แห่ง	0 0%	9 7.5%	0 0%	0 0%	0 0%	9 4.5%
รวม	28 100%	120 100%	2 100%	13 100%	2 100%	200 100%

จากตารางที่ 21 จำนวนสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (ในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา) โดยผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 60.7 ผู้ที่มีอายุ 20 – 29 ปี ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 58.3 ผู้ที่มีอายุ 30 – 39 ปี ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 61.5 ผู้ที่มีอายุ 40 – 49 ปี ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 61.5 ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 60.3 คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 22 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนสถานที่ที่เคยใช้บริการซ่อม/อัปเดตคอมพิวเตอร์ (ในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา) จำแนกตามอาชีพ

จำนวนสถานที่ ที่เคยใช้บริการ	อาชีพ					รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการ ส่วนตัว	นักเรียน นักศึกษา	
1 แห่ง	8 44.4%	26 55.3%	11 55.0%	12 85.7%	57 57.0%	115 57.5%
2 แห่ง	10 55.6%	17 36.2%	8 40.0%	2 14.3%	29 29.0%	66 33.0%
3 แห่ง	0 0%	4 8.5%	0 0%	0 0%	6 6.0%	10 5.0%
มากกว่า 3 แห่ง	0 0%	0 0%	1 5.0%	0 0%	8 8.0%	9 4.5%
รวม	18 100%	47 100%	20 100%	14 100%	100 100%	200 100%

จากตารางที่ 22 จำนวนสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการซ่อม/อัปเดตคอมพิวเตอร์ (ในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา) โดยผู้ที่รับราชการ ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 55.6 ผู้ที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 55.3 ผู้เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 55.0 ผู้ที่ประกอบกิจการส่วนตัว ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 85.7 ผู้ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 57.0

ตารางที่ 23 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนสถานที่ที่เคยใช้บริการซ่อม/อัปเกรดคอมพิวเตอร์ (ในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา) จำแนกตามรายได้ส่วนตัว

จำนวนสถานที่ ที่เคยใช้บริการ	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	ต่ำกว่า 5,000	5,001 - 10,000	10,001 -15,000	15,001 -20,000	20,001 -25,000
1 แห่ง	58 57.4%	11 57.9%	19 54.3%	9 42.9%	4 100%
2 แห่ง	29 28.7%	7 36.8%	16 45.7%	8 38.1%	0 0%
3 แห่ง	6 5.9%	1 5.3%	0 0%	3 14.3%	0 0%
มากกว่า 3 แห่ง	8 7.9%	0 0%	0 0%	1 4.8%	0 0%
รวม	101 100%	19 100%	35 100%	21 100%	4 100%

ตารางที่ 23 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนสถานที่ที่เคยใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (ในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา) จำแนกตามรายได้ส่วนตัว (ต่อ)

จำนวนสถานที่ ที่เคยใช้บริการ	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)					รวม
	25,001- 30,000	30,001- 35,000	35,001- 40,000	40,001- 45,000	ตั้งแต่ 50,000 ขึ้นไป	
1 แห่ง	4 100%	2 66.7%	2 66.7%	1 100%	5 83.3%	115 57.5%
2 แห่ง	0 0%	1 33.3%	1 33.3%	0 0%	1 16.7%	66 33.0%
3 แห่ง	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	10 5.0%
มากกว่า 3 แห่ง	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	9 4.5%
รวม	4 100%	3 100%	3 100%	1 100%	6 100%	200 100%

จากตารางที่ 23 จำนวนสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (ในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา) ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 57.4 ผู้ที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 57.9 ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 54.3 ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 42.9 ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 35,000 บาท ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 66.7 ผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 40,000 บาท ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 66.7 ผู้ที่มีรายได้ 40,001 – 45,000 บาท ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 66.7 ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 83.3

ตารางที่ 24 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการ
ซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (โดยเฉลี่ย)

ความถี่ในการใช้บริการ โดยเฉลี่ย	ผู้ตอบแบบสอบถาม		รวม
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
ทุก 2 สัปดาห์ หรือ บ่อยกว่า	9	4.5	9 4.5%
ทุก 1 เดือน	24	12.0	24 12.0%
ทุก 2 – 3 เดือน	50	25.0	50 25.0%
ปีละ 1 ครั้ง	59	29.5	59 29.5%
ปีละ 2 ครั้ง	34	17.0	34 17.0%
อื่นๆ	24	12.0	24 12.0%
รวม	200	100	200 100%

จากตารางที่ 24 พบว่าความถี่ในการใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (โดยเฉลี่ย) ของผู้
ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการโดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5

ตารางที่ 25 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการ
ซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (โดยเฉลี่ย) จำแนกตามเพศ

ความถี่ในการใช้บริการ โดยเฉลี่ย	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ทุก 2 สัปดาห์ หรือ บ่อยกว่า	5 4.5%	4 4.5%	9 4.5%
ทุก 1 เดือน	15 13.5%	9 10.1%	24 12.0%
ทุก 2 – 3 เดือน	28 25.2%	22 24.7%	50 25.0%
ปีละ 1 ครั้ง	35 31.5%	24 27.0%	59 29.5%
ปีละ 2 ครั้ง	15 13.5%	19 21.3%	34 17.0%
อื่นๆ	13 11.7%	11 12.4%	24 12.0%
รวม	111 100%	89 100%	200 100%

จากตารางที่ 25 พบว่าความถี่ในการใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (โดยเฉลี่ย)
เพศชายส่วนใหญ่ ใช้บริการ โดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.5 เพศหญิงส่วนใหญ่ใช้บริการ
โดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.0

ตารางที่ 26 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการ
ซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (โดยเฉลี่ย) จำแนกตามสถานภาพ

ความถี่ในการใช้บริการ โดยเฉลี่ย	สถานภาพ		รวม
	โสด	สมรสแล้ว	
ทุก 2 สัปดาห์ หรือ บ่อยกว่า	8 5.7%	1 1.7%	9 4.5%
ทุก 1 เดือน	16 11.3%	8 13.6%	24 12.0%
ทุก 2 - 3 เดือน	35 24.8%	15 25.4%	50 25.0%
ปีละ 1 ครั้ง	38 27.0%	21 35.6%	59 29.5%
ปีละ 2 ครั้ง	27 19.1%	7 11.9%	34 17.0%
อื่นๆ	17 12.1%	7 11.9%	24 12.0%
รวม	141 100%	59 100%	200 100%

จากตารางที่ 26 ความถี่ในการใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (โดยเฉลี่ย) โดยพบว่า
ผู้ที่มีสถานภาพโสดส่วนใหญ่ ใช้บริการโดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.0 ผู้ที่สมรสแล้ว
ส่วนใหญ่ ใช้บริการโดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35.6

ตารางที่ 27 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการ
ซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (โดยเฉลี่ย) จำแนกตามอายุ

ความถี่ในการใช้บริการ โดยเฉลี่ย	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป	
ทุก 2 สัปดาห์ หรือ บ่อยกว่า	4 14.3%	5 4.2%	0 0%	0 0%	0 0%	9 4.5%
ทุก 1 เดือน	2 7.1%	16 13.3%	4 10.8%	2 15.4%	0 0%	24 12.0%
ทุก 2 – 3 เดือน	4 14.3%	34 28.3%	10 27.0%	1 7.7%	1 50.0%	50 25.0%
ปีละ 1 ครั้ง	9 32.1%	34 28.3%	9 24.3%	6 46.2%	1 50.0%	59 29.5%
ปีละ 2 ครั้ง	6 21.4%	20 16.7%	5 13.5%	3 23.1%	0 0%	34 17.0%
อื่นๆ	3 10.7%	11 9.2%	9 24.3%	1 7.7%	0 0%	24 12.0%
รวม	28 100%	120 100%	37 100%	13 100%	2 100%	200 100%

จากตารางที่ 27 ความถี่ในการใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (โดยเฉลี่ย) โดยพบว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่ ใช้บริการโดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.1 ผู้ที่มีอายุ 20 – 29 ปี ส่วนใหญ่ ใช้บริการโดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.3 และใช้บริการโดยเฉลี่ยทุก 2 – 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ผู้ที่มีอายุ 30 – 39 ปี ส่วนใหญ่ ใช้บริการโดยเฉลี่ยทุก 2 – 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ผู้ที่มีอายุ 40 – 49 ปี ส่วนใหญ่ ใช้บริการโดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.2 ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ ใช้บริการโดยเฉลี่ยทุก 2 – 3 เดือน และปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.0 เท่ากัน

ตารางที่ 28 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการ
ซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (โดยเฉลี่ย) จำแนกตามอาชีพ

ความถี่ในการใช้บริการ โดยเฉลี่ย	อาชีพ					รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการ ส่วนตัว	นักเรียน นักศึกษา	
ทุก 2 สัปดาห์ หรือ บ่อยกว่า	0 0%	3 6.4%	0 0%	0 0%	6 6.0%	9 4.5%
ทุก 1 เดือน	0 0%	4 8.5%	3 15.0%	4 28.6%	13 13.0%	24 12.0%
ทุก 2-3 เดือน	5 27.8%	13 27.7%	7 35.0%	3 21.4%	22 22.0%	50 25.0%
ปีละ 1 ครั้ง	7 38.9%	12 25.5%	5 25.0%	4 28.6%	30 30.0%	59 29.5%
ปีละ 2 ครั้ง	3 16.7%	8 17.0%	3 15.0%	0 0%	20 20.0%	34 17.0%
อื่นๆ	3 16.7%	7 14.9%	2 10.0%	3 21.4%	9 9.0%	24 12.0%
รวม	18 100%	47 100%	20 100%	14 100%	100 100%	200 100%

จากตารางที่ 28 ความถี่ในการใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (โดยเฉลี่ย) โดยพบว่า ผู้ที่รับราชการ ส่วนใหญ่ใช้บริการโดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.9 ผู้ที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่ ใช้บริการโดยเฉลี่ยทุก 2-3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ผู้เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่ ใช้บริการโดยเฉลี่ยทุก 2-3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ผู้ที่ประกอบกิจการส่วนตัว ส่วนใหญ่ ใช้บริการโดยเฉลี่ยทุก 1 เดือน และปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.6 เท่ากัน ผู้ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา ส่วนใหญ่ ใช้บริการโดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.0

ตารางที่ 29 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการ ซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (โดยเฉลี่ย) จำแนกตามรายได้ส่วนตัว

ความถี่ในการใช้ บริการ โดยเฉลี่ย	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	ต่ำกว่า 5,000	5,001 - 10,000	10,001 -15,000	15,001 -20,000	20,001 -25,000
ทุก 2 สัปดาห์ หรือ บ่อยกว่า	7 6.9%	1 5.3%	0 0%	1 4.8%	0 0%
ทุก 1 เดือน	13 12.9%	1 5.3%	3 8.6%	3 14.3%	2 28.6%
ทุก 2 – 3 เดือน	23 22.8%	3 15.8%	13 37.1%	4 19.0%	2 28.6%
ปีละ 1 ครั้ง	28 27.7%	7 36.8%	12 34.3%	5 23.8%	1 14.3%
ปีละ 2 ครั้ง	21 20.8%	5 26.3%	1 2.9%	4 19.0%	1 14.3%
อื่นๆ	9 8.9%	2 10.5%	6 17.1%	4 19.0%	1 14.3%
รวม	101 100%	19 100%	35 100%	21 100%	7 100%

ตารางที่ 29 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (โดยเฉลี่ย) จำแนกตามรายได้ส่วนตัว
(ต่อ)

ความถี่ในการใช้ บริการ โดยเฉลี่ย	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)					รวม
	25,001- 30,000	30,001- 35,000	35,001- 40,000	40,001- 45,000	ตั้งแต่ 50,000 ขึ้นไป	
ทุก 2 สัปดาห์ หรือ บ่อยกว่า	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	9 4.5%
ทุก 1 เดือน	0 0%	0 0%	0 0%	1 100%	1 16.7%	24 12.0%
ทุก 2 – 3 เดือน	0 %	2 66.7%	0 0%	0 0%	3 50.0%	50 25.0%
ปีละ 1 ครั้ง	3 75.0%	0 0%	1 33.3%	0 0%	2 33.3%	59 29.5%
ปีละ 2 ครั้ง	0 0%	0 0%	2 66.7%	0 0%	0 0%	34 17.0%
อื่นๆ	1 25.0%	1 33.3%	0 0%	0 0%	0 0%	24 12.0%
รวม	4 100%	3 100%	3 100%	1 100%	6 100%	200 100%

จากตารางที่ 29 ความถี่ในการใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ (โดยเฉลี่ย) โดยพบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการโดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.7 ผู้ที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการโดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.8 ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการโดยเฉลี่ยทุก 2 – 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 37.1 ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการโดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.8 ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการโดยเฉลี่ยทุก 1 เดือน และทุก 2 – 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการโดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 75.0 ผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 35,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการโดยเฉลี่ยทุก 2 – 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 66.7 ผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 40,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการโดยเฉลี่ยปีละ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 66.7 ผู้ที่มีรายได้ 40,001 – 45,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการโดยเฉลี่ยทุก 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่ใช้บริการโดยเฉลี่ยทุก 2 – 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 30 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ในการใช้บริการแต่ละครั้ง

ระยะเวลาที่ใช้ในการใช้บริการ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภายใน 2 ชั่วโมง	20	10.0
ครึ่งวัน	28	14.0
1 วัน	50	25.0
2 วัน	29	14.5
3 วัน	23	11.5
4 – 7 วัน	37	18.5
มากกว่า 7 วัน	13	6.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 30 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาใช้ระยะเวลาที่ใช้ในการใช้บริการ 1 วัน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ 4-7 วัน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และมีเพียงจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ที่ใช้เวลามากกว่า 7 วัน

ตารางที่ 31 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามอัตราค่าใช้บริการที่เคยใช้บริการต่อครั้ง โดยเฉลี่ย

อัตราค่าบริการ / ครั้ง	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฟรี	61	30.5
100 – 200 บาท	17	8.5
200 – 300 บาท	25	12.5
300 – 400 บาท	30	15.0
400 – 500 บาท	43	21.5
มากกว่า 500 บาท	24	12.0
รวม	200	100

จากตารางที่ 31 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาไม่ได้เสียค่าบริการ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาคือเสียค่าบริการ 400 – 500 บาท/ครั้ง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และมีเพียง 17 คน ที่เสียค่าบริการ 100 – 200 บาท/ครั้ง

ตารางที่ 32 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของช่วงเวลาที่สะดวกจะใช้บริการ
ซ่อม/อัปเดตคอมพิวเตอร์ในวันธรรมดา

ช่วงเวลาดำเนินการ	ผู้ตอบแบบสอบถาม		รวม
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
8.00 – 10.00 น.	20	10.0	20 10.0%
10.00 – 12.00 น.	40	20.0	40 20.0%
12.00 – 13.00 น.	14	7.0	14 7.0%
13.00 – 15.00 น.	7	3.5	7 3.5%
15.00 – 17.00 น.	30	15.0	30 15.0%
17.00 – 20.00 น.	89	44.5	89 44.5%
รวม	200	100	200 100%

จากตารางที่ 32 ศึกษาช่วงเวลาที่สะดวกในการใช้บริการซ่อม / อัปเดตคอมพิวเตอร์ ในวัน
ธรรมดา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น.
จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5

ตารางที่ 33 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของช่วงเวลาที่สะดวกจะใช้บริการ
ซ่อม/อัปเดตคอมพิวเตอร์ในวันธรรมดาจำแนกตามเพศ

ช่วงเวลาวันธรรมดา	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
8.00 – 10.00 น.	12 10.8%	8 9.0%	20 10.0%
10.00 – 12.00 น.	19 17.1%	21 23.6%	40 20.0%
12.00 – 13.00 น.	9 8.1%	5 5.6%	14 7.0%
13.00 – 15.00 น.	4 3.6%	3 3.4%	7 3.5%
15.00 – 17.00 น.	19 17.1%	11 12.4%	30 15.0%
17.00 – 20.00 น.	48 43.2%	41 46.1%	89 44.5%
รวม	111 100%	89 100%	200 100%

จากตารางที่ 33 ศึกษาช่วงเวลาที่สะดวกในการใช้บริการซ่อม / อัปเดตคอมพิวเตอร์ ในวัน
ธรรมดา พบว่าเพศชายส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อย
ละ 43.2 เพศหญิง ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ
46.1

ตารางที่ 34 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของช่วงเวลาที่สะดวกจะใช้บริการ
ซ่อม/อัปเดตคอมพิวเตอร์ในวันธรรมดาจำแนกตามสถานภาพ

ช่วงเวลารวันธรรมดา	สถานภาพ		รวม
	โสด	สมรสแล้ว	
8.00 – 10.00 น.	13 9.2%	7 11.9%	20 10.0%
10.00 – 12.00 น.	33 23.4%	7 11.9%	40 20.0%
12.00 – 13.00 น.	9 6.4%	5 8.5%	14 7.0%
13.00 – 15.00 น.	7 5.0%	0 0.0%	7 3.5%
15.00 – 17.00 น.	20 14.2%	10 16.9%	30 15.0%
17.00 – 20.00 น.	59 41.8%	30 50.8%	89 44.5%
รวม	141 100%	59 100%	200 100%

จากตารางที่ 34 ศึกษาช่วงเวลาที่สะดวกในการใช้บริการซ่อม / อัปเดตคอมพิวเตอร์ ใน
วันธรรมดา พบว่าผู้ที่มีสถานภาพโสดส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00
น. คิดเป็นร้อยละ 41.8 ผู้ที่สมรสแล้วส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00
น. คิดเป็นร้อยละ 50.8

ตารางที่ 35: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของช่วงเวลาที่สะดวกจะใช้บริการซ่อม/อัปเดตคอมพิวเตอร์ในวันธรรมดาจำแนกตามอายุ

ช่วงเวลาวันธรรมดา	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	
8.00 – 10.00 น.	4 14.3%	11 9.2%	3 8.1%	2 15.4%	0 0%	20 10.0%
10.00 – 12.00 น.	4 14.3%	31 25.8%	5 13.5%	0 0%	0 0%	40 20.0%
12.00 – 13.00 น.	3 10.7%	5 4.2%	5 13.5%	0 0%	1 50.0%	14 7.0%
13.00 – 15.00 น.	3 10.7%	4 3.3%	0 0%	0 0%	0 0%	7 3.5%
15.00 – 17.00 น.	6 21.4%	14 11.7%	4 10.8%	6 46.2%	0 0%	30 15.0%
17.00 – 20.00 น.	8 28.6%	55 45.8%	20 54.1%	5 38.5%	1 50.0%	89 44.5%
รวม	28 100%	120 100%	37 100%	13 100%	2 100%	200 100%

จากตารางที่ 35 ศึกษาช่วงเวลาที่สะดวกในการใช้บริการซ่อม / อัปเดตคอมพิวเตอร์ ในวันธรรมดา พบว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 28.6 ผู้ที่มีอายุ 20 – 29 ปี ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 45.8 ผู้ที่มีอายุ 30 – 39 ปี ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 54.1 ผู้ที่มีอายุ 40 – 49 ปี ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 38.5 ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 36 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของช่วงเวลาที่จะใช้บริการ
ซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ในวันธรรมดาจำแนกตามอาชีพ

ช่วงเวลาในวัน ธรรมดา	อาชีพ					รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการ ส่วนตัว	นักเรียน นักศึกษา	
8.00 – 10.00 น.	2 11.1%	3 6.4%	3 15.0%	2 14.3%	9 9.0%	20 10.0%
10.00 – 12.00 น.	0 0%	10 21.3%	3 15.0%	3 21.4%	24 24.00%	40 20.0%
12.00 – 13.00 น.	1 5.6%	1 2.1%	2 10.0%	2 14.3%	8 8.0%	14 7.0%
13.00 – 15.00 น.	0 0%	0 0%	1 5.0%	0 0%	6 6.0%	7 3.5%
15.00 – 17.00 น.	3 16.7%	7 14.9%	2 10.0%	1 7.1%	18 18.0%	30 15.0%
17.00 – 20.00 น.	12 66.7%	26 55.3%	10 50.0%	6 42.9%	35 35.0%	89 44.5%
รวม	18 100%	47 100%	21 100%	14 100%	100 100%	200 100%

จากตารางที่ 36 ศึกษาช่วงเวลาที่จะสะดวกในการใช้บริการซ่อม / อัพเกรดคอมพิวเตอร์ ในวัน
ธรรมดา พบว่าผู้ที่รับราชการ ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิด
เป็นร้อยละ 66.7 ผู้ที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 –
20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 55.3 ผู้ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วง
เวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 50.0 ผู้ที่ประกอบกิจการส่วนตัว ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้
บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.9 ผู้ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา ส่วนใหญ่
สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 35.0

ตารางที่ 37 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของช่วงเวลาที่สะดวกจะใช้บริการ
ซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ในวันธรรมดาจำแนกตามรายได้ส่วนตัว

ช่วงเวลา วันธรรมดา	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	ต่ำกว่า 5,000	5,001 - 10,000	10,001 -15,000	15,001 -20,000	20,001 -25,000
8.00 – 10.00 น.	10 9.9%	1 5.3%	7 10.0%	0 0%	0 0%
10.00 – 12.00 น.	22 21.8%	3 15.8%	6 17.1%	2 9.5%	1 14.3%
12.00 – 13.00 น.	8 7.9%	1 5.3%	0 0%	2 9.5%	2 28.6%
13.00 – 15.00 น.	6 5.9%	0 0%	0 0%	1 4.8%	0 0%
15.00 – 17.00 น.	19 18.8%	3 15.8%	2 5.7%	4 19.0%	1 14.3%
17.00 – 20.00 น.	<u>36</u> 35.6%	<u>11</u> 57.9%	<u>20</u> 57.1%	<u>12</u> 57.1%	<u>3</u> 42.9%
รวม	101 100%	19 100%	35 100%	21 100%	7 100%

ตารางที่ 37 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของช่วงเวลาที่สะดวกจะใช้บริการ
ซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ในวันธรรมดาจำแนกตามรายได้ส่วนตัว
(ต่อ)

ช่วงเวลา วันธรรมดา	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)					รวม
	25,001- 30,000	30,001- 35,000	35,001- 40,000	40,001- 45,000	ตั้งแต่ 50,000 ขึ้นไป	
8.00 – 10.00 น.	0 0%	1 33.3%	1 33.3%	0 0%	0 0%	20 10.0%
10.00 – 12.00 น.	2 50.0%	1 33.3%	1 33.3%	0 0%	2 33.3%	40 20.0%
12.00 – 13.00 น.	0 0%	1 33.3%	0 0%	0 0%	0 0%	14 7.0%
13.00 – 15.00 น.	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	7 3.5%
15.00 – 17.00 น.	0 0%	0 0%	0 0%	1 100%	0 0%	30 15.0%
17.00 – 20.00 น.	2 50.0%	0 0%	1 33.3%	0 0%	4 44.5%	89 44.5%
รวม	4 100%	3 100%	3 100%	1 100%	6 100%	200 100%

จากตารางที่ 37 ศึกษาช่วงเวลาที่จะสะดวกในการใช้บริการซ่อม / อัปเดตคอมพิวเตอร์ ในวันธรรมดา พบว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 35.6 ผู้ที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 57.9 ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 57.1 ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 57.1 ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.9 ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 50.0 ผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 35,000 บาท สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 8.00 -10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 33.3 ในช่วงเวลา 10.00 -12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 33.3 และในช่วงเวลา 12.00 -13.00 น.คิดเป็นร้อยละ 33.3 ผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 40,000 บาท สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 8.00 -10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 33.3 ในช่วงเวลา 10.00 -12.00 น.คิดเป็นร้อยละ 33.3 และในช่วงเวลา 17.00 - 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 33.3 ผู้ที่มีรายได้ 40,001 – 45,000 บาท สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 15.00 – 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 44.5

ตารางที่ 38 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของช่วงเวลาที่สะดวกจะใช้บริการซ่อม/อัปเกรดคอมพิวเตอร์ในวันหยุดจำแนกตามเพศ

ช่วงเวลาวันหยุด	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
8.00 – 10.00 น.	19 17.1%	14 15.7%	33 16.5%
10.00 – 12.00 น.	<u>39</u> 35.1%	<u>26</u> 29.2%	<u>65</u> 32.5%
12.00 – 13.00 น.	9 8.1%	7 7.9%	16 8.0%
13.00 – 15.00 น.	16 14.4%	17 19.1%	33 16.5%
15.00 – 17.00 น.	11 9.9%	17 19.1%	28 14.0%
17.00 – 20.00 น.	17 15.3%	8 9.0%	25 12.5%
รวม	111 100%	89 100%	200 100%

จากตารางที่ 38 ศึกษาช่วงเวลาที่สะดวกในการใช้บริการซ่อม / อัปเกรดคอมพิวเตอร์ ในวันหยุด พบว่าเพศชายส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 35.1 เพศหญิง ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 29.2

ตารางที่ 39 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของช่วงเวลาที่สะดวกจะใช้บริการ
ซ่อม/อัปเดตคอมพิวเตอร์ในวันหยุดจำแนกตามสถานภาพ

ช่วงเวลาดำเนินการ	สถานภาพ		รวม
	โสด	สมรสแล้ว	
8.00 – 10.00 น.	23 16.3%	10 16.9%	33 16.5%
10.00 – 12.00 น.	<u>50</u> 35.5%	<u>15</u> 25.4%	<u>65</u> 32.5%
12.00 – 13.00 น.	14 9.9%	2 3.4%	16 8.0%
13.00 – 15.00 น.	27 19.1%	6 10.2%	33 16.5%
15.00 – 17.00 น.	14 9.9%	14 23.7%	28 14.0%
17.00 – 20.00 น.	13 9.2%	12 20.3%	25 12.5%
รวม	141 100%	59 100%	200 100%

จากตารางที่ 39 ศึกษาช่วงเวลาที่สะดวกในการใช้บริการซ่อม / อัปเดตคอมพิวเตอร์ ในวัน
หยุด พบว่าผู้ที่มีสถานภาพโสดส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น. คิด
เป็นร้อยละ 35.5 ผู้ที่สมรสแล้วส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น. คิด
เป็นร้อยละ 25.4

ตารางที่ 40 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของช่วงเวลาที่สะดวกจะใช้บริการ ซ่อม/อัปเดตคอมพิวเตอร์ในวันหยุดจำแนกตามอายุ

ช่วงเวลาราชการ	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	
8.00 – 10.00 น.	5 17.9%	21 17.5%	4 10.8%	3 23.1%	0 0%	33 16.5%
10.00 – 12.00 น.	8 28.6%	44 36.7%	2 24.3%	2 15.4%	2 100%	65 32.5%
12.00 – 13.00 น.	2 7.1%	10 8.3%	4 10.8%	0 0%	0 0%	16 8.0%
13.00 – 15.00 น.	7 25.0%	21 17.5%	3 8.1%	2 15.4%	0 0%	33 16.5%
15.00 – 17.00 น.	4 14.3%	13 10.8%	8 21.6%	3 23.1%	0 0%	28 14.0%
17.00 – 20.00 น.	2 7.1%	11 9.2%	9 24.3%	3 23.1%	0 0%	25 12.5%
รวม	28 100%	120 100%	37 100%	13 100%	2 100%	200 100%

จากตารางที่ 40 ศึกษาช่วงเวลาที่สะดวกในการใช้บริการซ่อม / อัปเดตคอมพิวเตอร์ ในวันหยุด พบว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 28.6 ผู้ที่มีอายุ 20 – 29 ปี ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.7 ผู้ที่มีอายุ 30 – 39 ปี ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 24.3 ผู้ที่มีอายุ 40 – 49 ปี สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 08.00 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 23.1 ช่วงเวลา 15.00 – 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 23.1 ช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 23.1 ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 41 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของช่วงเวลาที่จะใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ในวันหยุดจำแนกตามอาชีพ

ช่วงเวลาในวันหยุด	อาชีพ					รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการ ส่วนตัว	นักเรียน นักศึกษา	
8.00 – 10.00 น.	2 11.1%	6 12.8%	3 15.0%	5 35.7%	17 17.0%	33 16.5%
10.00 – 12.00 น.	4 22.2%	11 23.4%	10 45.0%	2 14.3%	38 38.0%	65 32.5%
12.00 – 13.00 น.	3 16.7%	4 8.5%	0 0%	1 7.1%	8 8.0%	16 8.0%
13.00 – 15.00 น.	1 5.6%	7 14.9%	3 15.0%	0 0%	22 22.0%	33 16.5%
15.00 – 17.00 น.	3 16.7%	11 23.4%	3 15.0%	1 7.1%	100 10.0%	28 14.0%
17.00 – 20.00 น.	5 27.8%	8 17.0%	3 15.0%	5 35.7%	5 5.0%	25 12.5%
รวม	18 100%	47 100%	21 100%	14 100%	100 100%	200 100%

จากตารางที่ 41 ศึกษาช่วงเวลาที่จะสะดวกในการใช้บริการซ่อม / อัพเกรดคอมพิวเตอร์ ในวันหยุด พบว่าผู้ที่รับราชการ ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 27.8 ผู้ที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 23.4 ผู้ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 45.0 ผู้ที่ประกอบกิจการส่วนตัว ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 08.00 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 35.7 ช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 35.7 ผู้ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 38.0

ตารางที่ 42 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของช่วงเวลาที่สะดวกจะใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ในวันหยุดจำแนกตามรายได้ส่วนตัว

ช่วงเวลา วันหยุด	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	ต่ำกว่า 5,000	5,001 - 10,000	10,001 -15,000	15,001 -20,000	20,001 -25,000
8.00 – 10.00 น.	18 17.8%	2 10.5%	4 11.4%	3 14.3%	1 25.0%
10.00 – 12.00 น.	39 38.6%	5 26.3%	8 22.9%	6 28.6%	0 0%
12.00 – 13.00 น.	8 7.9%	2 10.5%	3 8.6%	0 0%	0 0%
13.00 – 15.00 น.	23 22.8%	1 5.3%	4 11.4%	5 23.8%	0 0%
15.00 – 17.00 น.	9 8.9%	2 10.5%	7 20.0%	5 23.8%	2 50.0%
17.00 – 20.00 น.	4 4.0%	7 36.8%	9 25.7%	2 9.5%	1 25.0%
รวม	101 100%	19 100%	35 100%	21 100%	4 100%

ตารางที่ 42 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของช่วงเวลาที่สะดวกจะใช้บริการ
ซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ในวันหยุดจำแนกตามรายได้ส่วนตัว

(ต่อ)

ช่วงเวลา วันหยุด	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)					รวม
	25,001- 30,000	30,001- 35,000	35,001- 40,000	40,001- 45,000	ตั้งแต่ 50,000 ขึ้นไป	
8.00 – 10.00 น.	1 25.0%	1 33.3%	1 33.3%	0 0%	2 33.3%	33 16.5%
10.00 – 12.00 น.	0 0%	2 66.7%	0 0%	0 0%	3 50.0%	65 32.5%
12.00 – 13.00 น.	0 0%	0 0%	1 33.3%	1 100%	0 0%	16 8.0%
13.00 – 15.00 น.	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	33 16.5%
15.00 – 17.00 น.	2 50.0%	0 0%	1 33.3%	0 0%	1 16.7%	28 14.0%
17.00 – 20.00 น.	1 25.0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	25 12.5%
รวม	4 100%	3 100%	3 100%	1 100%	6 100%	200 100%

จากตารางที่ 42 ศึกษาช่วงเวลาที่จะสะดวกในการใช้บริการซ่อม / อัปเดตคอมพิวเตอร์ ใน วันหยุด พบว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 38.6 ผู้ที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.8 ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 25.7 ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 28.6 ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 15.00 – 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 50.0 ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 15.00 – 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 50.0 ผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 35,000 บาท สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.00 -12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 66.7 ผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 40,000 บาท สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 8.00 -10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 33.3 ในช่วงเวลา 12.00 -13.00 คิดเป็นร้อยละ 33.3 และในช่วงเวลา 15.00 - 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 33.3 ผู้ที่มีรายได้ 40,001 – 45,000 บาท สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 43 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความชอบในการบริการ
ซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์

การบริการ	ผู้ตอบแบบสอบถาม		รวม
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
ยกเครื่องเข้ามาเอง	71	35.5	71 35.5%
ใช้ช่างบริการถึงที่	129	64.5	129 64.5%
รวม	200	100	200 100%

จากตารางที่ 43 ศึกษาความชอบในการใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ โดยพบว่าผู้
ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ
72.1

ตารางที่ 44 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความชอบในการบริการ
ซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์จำแนกตามเพศ

การบริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ยกเครื่องเข้ามาเอง	31 27.9%	40 44.9%	71 35.5%
ใช้ช่างบริการถึงที่	80 72.1%	49 55.1%	129 64.5%
รวม	111 100%	89 100%	200 100%

จากตารางที่ 44 ศึกษาความชอบในการใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ โดยพบว่าเพศชายส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 72.1 เพศหญิงส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 55.1

ตารางที่ 45 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความชอบในการบริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพ

การบริการ	สถานภาพ		รวม
	โสด	สมรสแล้ว	
ยกเครื่องเข้ามาเอง	46 32.6%	25 42.4%	71 35.5%
ใช้ช่างบริการถึงที่	95 67.4%	34 57.6%	129 64.5%
รวม	141 100%	59 100%	200 100%

จากตารางที่ 45 ศึกษาความชอบในการใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ โดยพบว่าผู้ที่มีสถานภาพโสดส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 67.4 ผู้ที่สมรสแล้วส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 57.6

ตารางที่ 46 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความชอบในการบริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์จำแนกตามอายุ

การบริการ	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป	
ยกเครื่องเข้า มาเอง	7 25.0%	46 38.3%	14 37.8%	4 30.8%	0 0%	71 35.5%
ใช้ช่างบริการ ถึงที่	21 75.0%	74 61.7%	23 62.2%	9 69.2%	2 100%	129 64.5%
รวม	28 100%	120 100%	37 100%	13 100%	2 100%	200 100%

จากตารางที่ 46 ศึกษาความชอบในการใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ โดยพบว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 75.0 ผู้ที่มีอายุ 20 – 29 ปี ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 61.7 ผู้ที่มีอายุ 30 – 39 ปี ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 62.2 ผู้ที่มีอายุ 40 – 49 ปี ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 69.2 ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 47 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความชอบในการบริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์จำแนกตามอาชีพ

การบริการ	อาชีพ					รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการ ส่วนตัว	นักเรียน นักศึกษา	
ยกเครื่องเข้ามาเอง	8 44.4%	17 36.22%	9 45.0%	4 28.6%	33 33.0%	71 35.5%
ใช้ช่างบริการถึงที่	10 55.6%	30 63.8%	12 55.0%	10 71.4%	67 67.0%	129 64.5%
รวม	18 100%	47 100%	21 100%	14 100%	100 100%	200 100%

จากตารางที่ 47 ศึกษาความชอบในการใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ โดยพบว่าผู้ที่รับราชการ ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 55.6 ผู้ที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 63.8 ผู้เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 55.0 ผู้ที่ประกอบกิจการส่วนตัว ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 71.4 ผู้ที่เป็นนักเรียนนักศึกษา ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 67.0

ตารางที่ 48 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความชอบในการบริการ
ซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์จำแนกตามรายได้ส่วนตัว

การบริการ	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	ต่ำกว่า 5,000	5,001 - 10,000	10,001 -15,000	15,001 -20,000	20,001 -25,000
ยกเครื่องเข้ามาเอง	34 33.7%	6 31.6%	17 48.6%	5 23.8%	1 14.3%
ใช้ช่างบริการถึงที่	67 66.3%	13 68.4%	18 51.4%	16 76.2%	6 85.7%
รวม	101 100%	19 100%	35 100%	35 100%	7 100%

(ต่อ)

การบริการ	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)					รวม
	25,001- 30,000	30,001- 35,000	35,001- 40,000	40,001- 45,000	ตั้งแต่ 50,000 ขึ้นไป	
ยกเครื่องเข้ามาเอง	3 75.0%	1 33.3%	1 33.3%	0 0%	3 50.0%	71 35.5%
ใช้ช่างบริการถึงที่	1 25.0%	2 66.7%	2 66.7%	1 100%	3 50.0%	129 64.5%
รวม	4 100%	3 100%	3 100%	1 100%	6 100%	200 100%

จากตารางที่ 48 ศึกษาความชอบในการใช้บริการซ่อม/อัพเกรดคอมพิวเตอร์ โดยพบว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 66.3 ผู้ที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 68.4 ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 51.4 ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 76.2 ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 85.7 ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่ชอบที่จะยกเครื่องคอมพิวเตอร์มาเข้าร้านบริการ คิดเป็นร้อยละ 75.0 ผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 35,000 บาท ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 66.7 ผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 40,000 บาท ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 66.7 ผู้ที่มีรายได้ 40,001 – 45,000 บาท ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป ชอบที่จะยกเครื่องเข้าร้านซ่อม กับให้ช่างมาให้บริการถึงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 50.0 เท่ากัน

ตารางที่ 49 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ยินดีจ่ายค่าบริการเพิ่มในกรณีที่มีบริการแบบให้ช่างมาให้บริการถึงที่ (On-Site Service) โดยจำแนกตามระดับจำนวนเงิน

ค่าบริการเพิ่ม (บาท)	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ใช้บริการถ้าต้องจ่ายเพิ่ม	79	39.5
20	1	0.5
50	4	2.0
100	47	23.5
150	2	1.0
200	29	14.5
250	2	1.0
300	15	7.5
350	1	0.5
400	1	0.5
500	18	9.0
1000	1	0.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 49 หากจะต้องคิดค่าบริการเพิ่มในกรณีที่มีบริการถึงที่ (On-site Service) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่าจะไม่ใช้บริการมีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 ระดับค่าบริการเพิ่มที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบว่ายินดีจ่ายได้คือ 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.5 รองลงมาคือ 200 บาท มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และมีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ที่ยินดีจ่ายให้ถึง 1000 บาท

ส่วนที่ 4 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ ของผู้บริโภค

ตารางที่ 50 : ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับที่มีผลต่อผู้ บริโภค
การรับประกันสินค้าและงานซ่อม	4.26	0.74	มากที่สุด
คุณภาพงานซ่อม	4.24	0.75	มากที่สุด
ความทันสมัยในเครื่องมือ	4.17	0.72	ค่อนข้างมาก
ความสะอาดและเรียบร้อยของงาน	4.08	0.81	ค่อนข้างมาก
มีรูปแบบ รุ่น อะไหล่ให้เลือก	4.04	0.75	ค่อนข้างมาก
ภาพพจน์และชื่อเสียงของร้าน	4.03	0.76	ค่อนข้างมาก
มีบริการหลายประเภท	3.96	0.80	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 50 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญต่อการเลือกสถานที่บริการซ่อม / อัปเดตคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับค่อนข้างมากถึงมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การรับประกันในตัวสินค้า หรืองานซ่อม และคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีบริการหลายประเภทครบตามความต้องการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ตารางที่ 51 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
คุณภาพงานซ่อม เช่น ซ่อมแล้วใช้ได้นาน	4.25 (มากที่สุด)	4.22 (มากที่สุด)
การรับประกันในตัวสินค้าหรืองานซ่อม	4.23 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)
ความทันสมัยของอุปกรณ์	4.17 (ค่อนข้างมาก)	4.16 (ค่อนข้างมาก)
ภาพพจน์และความมีชื่อเสียงของร้านซ่อม	4.05 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
ความสะอาดเรียบร้อยของคอมพิวเตอร์หลังการซ่อม	4.01 (ค่อนข้างมาก)	4.18 (ค่อนข้างมาก)
มีบริการหลายประเภทตามความต้องการ	3.89 (ค่อนข้างมาก)	4.04 (ค่อนข้างมาก)
มีรูปแบบ รุ่น ของอะไหล่ให้เลือกหลากหลาย	3.97 (ค่อนข้างมาก)	4.11 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 51 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพงานซ่อม เช่น ซ่อมแล้วใช้ได้นาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.25 และเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยการรับประกันในตัวสินค้าหรืองานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.31

ตารางที่ 52 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้าน
ซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สถานภาพ	
	โสด	สมรสแล้ว
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
คุณภาพงานซ่อม เช่น ซ่อมแล้วใช้ได้นาน	4.24 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)
การรับประกันในตัวสินค้าหรืองานซ่อม	4.30 (มากที่สุด)	4.19 (ค่อนข้างมาก)
ความทันสมัยของอุปกรณ์	4.15 (ค่อนข้างมาก)	4.20 (ค่อนข้างมาก)
ภาพพจน์และความมีชื่อเสียงของร้านซ่อม	4.01 (ค่อนข้างมาก)	4.07 (ค่อนข้างมาก)
ความสะอาดเรียบร้อยของคอมพิวเตอร์หลังการซ่อม	4.09 (ค่อนข้างมาก)	4.08 (ค่อนข้างมาก)
มีบริการหลายประเภทตามความต้องการ	4.02 (ค่อนข้างมาก)	3.81 (ค่อนข้างมาก)
มีรูปแบบ รุ่น ของอะไหล่ให้เลือกหลากหลาย	4.11 (ค่อนข้างมาก)	3.85 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 52 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อม
คอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่มีสถานภาพโสดให้ความสำคัญกับปัจจัยการรับประกันในตัวสินค้าหรืองาน
ซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.30 และผู้ที่สมรสแล้วให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพงานซ่อม เช่น ซ่อม
แล้วใช้ได้นาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.24

ตารางที่ 53 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้าน
ซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				
	ต่ำกว่า 20	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป
คุณภาพงานซ่อม เช่น ซ่อมแล้ว ใช้ได้นาน	4.07 (ค่อนข้างมาก)	4.27 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
การรับประกันในตัวสินค้าหรือ งานซ่อม	4.11 (ค่อนข้างมาก)	4.32 (มากที่สุด)	4.27 (มากที่สุด)	4.08 (ค่อนข้างมาก)	4.50 (มากที่สุด)
ความทันสมัยของอุปกรณ์	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.16 (ค่อนข้างมาก)	4.35 (มากที่สุด)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.50 (มากที่สุด)
ภาพพจน์และความมีชื่อเสียง ของร้านซ่อม	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.99 (ค่อนข้างมาก)	4.27 (มากที่สุด)	3.92 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
ความสะอาดเรียบร้อยของ คอมพิวเตอร์หลังการซ่อม	4.18 (ค่อนข้างมาก)	4.07 (ค่อนข้างมาก)	4.11 (ค่อนข้างมาก)	3.92 (ค่อนข้างมาก)	4.50 (มากที่สุด)
มีบริการหลายประเภทตามความ ต้องการ	3.86 (ค่อนข้างมาก)	3.99 (ค่อนข้างมาก)	3.89 (ค่อนข้างมาก)	4.08 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
มีรูปแบบ รุ่น ของอะไหล่ให้ เลือกหลากหลาย	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.08 (ค่อนข้างมาก)	3.95 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 53 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อม
คอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่อายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยความสะอาดเรียบร้อยของ
คอมพิวเตอร์หลังการซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.18 ผู้ที่อายุ 20 – 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยการ
รับประกันในตัวสินค้าหรืองานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.32 ผู้ที่อายุ 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับ
ปัจจัยความทันสมัยของอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.35 ผู้ที่อายุ 40 – 49 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัย
คุณภาพงานซ่อม เช่น ซ่อมแล้วใช้ได้นาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.46 ผู้ที่อายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพงานซ่อม การรับประกันในตัวสินค้าหรืองานซ่อม ความสะอาดเรียบร้อยของคอมพิวเตอร์หลังการซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.50

ตารางที่ 54 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้าน
ซ่อมคอมพิวเตอร์ จำนวนตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการ ส่วนตัว	นักเรียน นักศึกษา
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
คุณภาพงานซ่อม เช่น ซ่อม แล้วใช้ได้นาน	3.94 (ค่อนข้างมาก)	<u>4.30</u> (มากที่สุด)	<u>4.10</u> (ค่อนข้างมาก)	<u>4.64</u> (มากที่สุด)	<u>4.25</u> (มากที่สุด)
การรับประกันในตัวสินค้าหรือ งานซ่อม	4.22 (มากที่สุด)	4.19 (ค่อนข้างมาก)	<u>4.10</u> (ค่อนข้างมาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)
ความทันสมัยของอุปกรณ์	<u>4.33</u> (มากที่สุด)	4.19 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)	4.14 (ค่อนข้างมาก)	4.18 (ค่อนข้างมาก)
ภาพพจน์และควมมีชื่อเสียง ของร้านซ่อม	4.17 (ค่อนข้างมาก)	4.15 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.95 (ค่อนข้างมาก)
ความสะอาดเรียบร้อยของ คอมพิวเตอร์หลังการซ่อม	4.22 (มากที่สุด)	4.13 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.21 (มากที่สุด)	4.04 (ค่อนข้างมาก)
มีบริการหลายประเภทตาม ความต้องการ	3.83 (ค่อนข้างมาก)	3.98 (ค่อนข้างมาก)	3.80 (ค่อนข้างมาก)	4.07 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
มีรูปแบบ รุ่น ของอะไหล่ให้ เลือกหลากหลาย	4.11 (ค่อนข้างมาก)	3.91 (ค่อนข้างมาก)	3.65 (ค่อนข้างมาก)	4.14 (ค่อนข้างมาก)	4.14 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 54 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้มีอาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญกับความทันสมัยของอุปกรณ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.33 ผู้มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.30 ผู้มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญกับคุณภาพงานซ่อม และการรับประกันในตัวสินค้าหรืองานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.10 ผู้ที่ทำกิจการส่วนตัวให้ความสำคัญกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.64 ผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.25

ตารางที่ 55 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามรายได้ส่วนตัว

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	ต่ำกว่า 5,000	5,001- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000
คุณภาพงาน	4.27 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.11 (ค่อนข้างมาก)	4.19 (ค่อนข้างมาก)	4.43 (มากที่สุด)
การรับประกัน	4.32 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	4.14 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
ความทันสมัย	4.18 (ค่อนข้างมาก)	4.16 (ค่อนข้างมาก)	4.20 (ค่อนข้างมาก)	4.10 (ค่อนข้างมาก)	4.14 (ค่อนข้างมาก)
ภาพพจน์ชื่อเสียง	3.95 (ค่อนข้างมาก)	3.95 (ค่อนข้างมาก)	4.23 (มากที่สุด)	4.14 (ค่อนข้างมาก)	4.43 (มากที่สุด)
ความสะอาด	4.03 (ค่อนข้างมาก)	4.32 (มากที่สุด)	4.17 (ค่อนข้างมาก)	3.95 (ค่อนข้างมาก)	4.14 (ค่อนข้างมาก)
บริการมากมาย	3.98 (ค่อนข้างมาก)	4.16 (ค่อนข้างมาก)	3.91 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)
มีรูปแบบให้เลือก	4.14 (ค่อนข้างมาก)	4.16 (ค่อนข้างมาก)	3.97 (ค่อนข้างมาก)	3.81 (ค่อนข้างมาก)	3.43 (ค่อนข้างมาก)

ตารางที่ 55 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้าน
ซ่อมคอมพิวเตอร์จำแนกตามรายได้ส่วนตัว

(ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิต ภัณ์	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	25,001 - 30,000	30,001- 35,000	35,001 - 40,000	40,001 - 45,000	50,000 ขึ้นไป
คุณภาพงาน	4.75 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.17 (ค่อนข้างมาก)
การรับประกัน	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	5.00 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)
ความทันสมัย	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.33 (มากที่สุด)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	5.00 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)
ภาพพจน์ชื่อเสียง	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
ความสะอาด	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)
บริการมากมาย	3.75 (ค่อนข้างมาก)	3.00 (ค่อนข้างน้อย)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.50 (มากที่สุด)
มีรูปแบบให้เลือก	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.33 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 55 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอรื โดยผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับการรับประกันมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.32 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับความสะอาดของคอมพิวเตอรืหลังการซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.32 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับการรับประกันสินค้าและการซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.31 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.19 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญกับคุณภาพงานซ่อม และภาพพจน์ชื่อเสียงร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.43 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.75 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001 – 35,000 บาท ให้ความสำคัญกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.67 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 35,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับคุณภาพงานซ่อม ความสะอาดของคอมพิวเตอรืหลังการซ่อม และการที่มีรูปแบบบริการให้เลือก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.67 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 40,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 5.00 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการมีบริการหลายประเภทครบตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.50

ตารางที่ 56 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	ความถี่ในการใช้บริการ				
	ทุก 2 สัปดาห์ หรือบ่อยกว่า	ทุก 1 เดือน	ทุก 2 – 3 เดือน	ปีละ 2 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง
คุณภาพงาน	4.11 (ค่อนข้างมาก)	4.29 (มากที่สุด)	4.28 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	4.27 (มากที่สุด)
การรับประกัน	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.25 (มากที่สุด)	4.42 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)
ความทันสมัย	4.11 (ค่อนข้างมาก)	3.88 (ค่อนข้างมาก)	4.32 (มากที่สุด)	4.06 (ค่อนข้างมาก)	4.22 (มากที่สุด)
ภาพพจน์ชื่อเสียง	4.22 (มากที่สุด)	3.79 (ค่อนข้างมาก)	4.02 (ค่อนข้างมาก)	3.91 (ค่อนข้างมาก)	4.12 (ค่อนข้างมาก)
ความสะอาด	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.96 (ค่อนข้างมาก)	4.20 (มากที่สุด)	4.18 (ค่อนข้างมาก)	4.10 (ค่อนข้างมาก)
บริการมากมาย	3.78 (ค่อนข้างมาก)	3.63 (ค่อนข้างมาก)	4.14 (ค่อนข้างมาก)	3.71 (ค่อนข้างมาก)	4.03 (ค่อนข้างมาก)
มีรูปแบบให้เลือก	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.96 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.12 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 56 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่ใช้บริการทุก 2 สัปดาห์หรือบ่อยกว่า ให้ความสำคัญกับภาพพจน์ชื่อเสียงของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.22 ผู้ที่ใช้บริการทุก 1 เดือน ให้ความสำคัญกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.29 ผู้ที่ใช้บริการทุก 2 – 3 เดือน ให้ความสำคัญกับการรับประกันสินค้าและการซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.42 ผู้ที่ใช้บริการปีละ 2 ครั้ง ให้ความสำคัญกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.35 ผู้ที่ใช้บริการปีละ 1 ครั้ง ให้ความสำคัญกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.27

ตารางที่ 57 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ปัจจัยด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภค
ค่าอะไหล่ไม่แพง	4.08	0.79	ค่อนข้างมาก
การมีหลายระดับราคาให้เลือก	3.73	0.97	ค่อนข้างมาก
การให้ผ่อนชำระเป็นงวดๆ	3.04	1.20	ค่อนข้างน้อย
การให้ชำระด้วยบัตรเครดิต	2.77	1.23	ค่อนข้างน้อย

จากตารางที่ 57 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีความสำคัญต่อการเลือกสถานที่บริการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ราคาอะไหล่ไม่แพง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือบริการชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77

ตารางที่ 58 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น	3.97 (ค่อนข้างมาก)	4.22 (มากที่สุด)
บริการชำระ โดยบัตรเครดิต	2.91 (ค่อนข้างน้อย)	2.61 (ค่อนข้างน้อย)
การผ่อนชำระค่าบริการเป็นงวดๆ	3.23 (ค่อนข้างมาก)	2.80 (ค่อนข้างน้อย)
การมีหลายระดับราคาให้เลือก	3.78 (ค่อนข้างมาก)	3.66 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 58 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.15 และเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.93

ตารางที่ 59 : แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านราคา	สถานภาพ	
	โสด	สมรสแล้ว
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น	4.15 (ค่อนข้างมาก)	3.93 (ค่อนข้างมาก)
บริการชำระโดยบัตรเครดิต	2.80 (ค่อนข้างน้อย)	2.71 (ค่อนข้างน้อย)
การผ่อนชำระค่าบริการเป็นงวดๆ	3.14 (ค่อนข้างน้อย)	2.80 (ค่อนข้างน้อย)
การมีหลายระดับราคาให้เลือก	3.80 (ค่อนข้างมาก)	3.66 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 59 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่มีสถานภาพโสดให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.15 และผู้ที่สมรสแล้วให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.93

ตารางที่ 60 : แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ				
	ต่ำกว่า 20	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น	3.79 (ค่อนข้างมาก)	4.18 (ค่อนข้างมาก)	4.08 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.00 (ค่อนข้างน้อย)
บริการชำระโดยบัตรเครดิต	2.50 (น้อยมาก)	2.82 (ค่อนข้างน้อย)	2.95 (ค่อนข้างน้อย)	2.69 (ค่อนข้างน้อย)	1.50 (ไม่มีผล)
การผ่อนชำระค่าบริการเป็นงวดๆ	3.00 (ค่อนข้างน้อย)	3.14 (ค่อนข้างน้อย)	2.97 (ค่อนข้างน้อย)	2.46 (น้อยมาก)	2.50 (น้อยมาก)
การมีหลายระดับราคาให้เลือก	3.61 (ค่อนข้างมาก)	3.80 (ค่อนข้างมาก)	3.81 (ค่อนข้างมาก)	3.08 (ค่อนข้างน้อย)	4.00 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 60 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่อายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.79 ผู้ที่อายุ 20 - 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.18 ผู้ที่อายุ 30 - 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.08 ผู้ที่อายุ 40 - 49 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้ที่อายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยการมีหลายระดับราคาให้เลือก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00

ตารางที่ 61 : แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ				
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการ ส่วนตัว	นักเรียน นักศึกษา
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น	3.94 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.18 (ค่อนข้างมาก)
บริการชำระโดยบัตรเครดิต	2.39 (น้อยมาก)	2.81 (ค่อนข้างน้อย)	3.10 (ค่อนข้างน้อย)	3.29 (ค่อนข้างน้อย)	2.71 (ค่อนข้างน้อย)
การผ่อนชำระค่าบริการเป็นงวดๆ	2.61 (ค่อนข้างน้อย)	2.89 (ค่อนข้างน้อย)	3.50 (ค่อนข้างมาก)	3.43 (ค่อนข้างมาก)	3.05 (ค่อนข้างน้อย)
การมีหลายระดับราคาให้เลือก	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.72 (ค่อนข้างมาก)	3.65 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.81 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 61 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้มีอาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.94 ผู้มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้ที่ทำกิจการส่วนตัว ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.18

ตารางที่ 62 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามรายได้ส่วนตัว

ปัจจัยทางด้าน ราคา	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	ต่ำกว่า 5,000	5,001- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000
ค่าอะไหล่ไม่แพง	4.19 (ค่อนข้างมาก)	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.94 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)	4.57 (มากที่สุด)
บริการชำระโดย บัตรเครดิต	2.67 (ค่อนข้างน้อย)	2.47 (ค่อนข้างน้อย)	3.14 (ค่อนข้างน้อย)	2.95 (ค่อนข้างน้อย)	2.29 (น้อยมาก)
ผ่อนชำระค่า บริการเป็นงวด	3.04 (ค่อนข้างน้อย)	2.95 (ค่อนข้างน้อย)	3.31 (ค่อนข้างน้อย)	2.86 (ค่อนข้างน้อย)	2.29 (น้อยมาก)
มีหลายระดับราคา ให้เลือก	3.72 (ค่อนข้างมาก)	3.79 (ค่อนข้างมาก)	3.83 (ค่อนข้างมาก)	3.52 (ค่อนข้างมาก)	3.29 (ค่อนข้างน้อย)

(ต่อ)

ปัจจัยทางด้าน ราคา	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	25,001 - 30,000	30,001- 35,000	35,001 - 40,000	40,001 - 45,000	50,000 ขึ้นไป
ค่าอะไหล่ไม่แพง	4.50 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.33 (ค่อนข้างมาก)
บริการชำระโดย บัตรเครดิต	3.25 (ค่อนข้างน้อย)	2.67 (ค่อนข้างน้อย)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	2.17 (น้อยมาก)
ผ่อนชำระค่า บริการเป็นงวด	3.50 (ค่อนข้างมาก)	2.33 (น้อยมาก)	3.00 (ค่อนข้างน้อย)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.17 (ค่อนข้างน้อย)
มีหลายระดับราคา ให้เลือก	4.25 (มากที่สุด)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	1.67 (ไม่มีผล)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 62 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.19 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.89 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.94 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.86 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.57 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.50 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001 – 35,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.33 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 35,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 40,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 5.00 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.33

ตารางที่ 63 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัยด้าน ราคา	ความถี่ในการใช้บริการ				
	ทุก 2 สัปดาห์ หรือบ่อยกว่า	ทุก 1 เดือน	ทุก 2 – 3 เดือน	ปีละ 2 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง
ค่าอะไหล่ไม่แพง	3.67 (ค่อนข้างมาก)	4.08 (ค่อนข้างมาก)	4.14 (ค่อนข้างมาก)	4.15 (ค่อนข้างมาก)	4.03 (ค่อนข้างมาก)
บริการชำระโดย บัตรเครดิต	2.56 (ค่อนข้างน้อย)	2.88 (ค่อนข้างน้อย)	2.92 (ค่อนข้างน้อย)	2.53 (ค่อนข้างน้อย)	2.78 (ค่อนข้างน้อย)
ผ่อนชำระค่า บริการเป็นงวด	3.22 (ค่อนข้างน้อย)	3.00 (ค่อนข้างน้อย)	3.20 (ค่อนข้างน้อย)	2.85 (ค่อนข้างน้อย)	3.05 (ค่อนข้างน้อย)
มีหลายระดับราคา ให้เลือก	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.58 (ค่อนข้างมาก)	3.92 (ค่อนข้างมาก)	3.65 (ค่อนข้างมาก)	3.71 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 63 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่ใช้บริการทุก 2 สัปดาห์หรือบ่อยกว่า ให้ความสำคัญกับค่าอะไหล่ไม่แพงกว่าที่อื่น และการที่มีหลายระดับราคาให้เลือก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.67 ผู้ที่ใช้บริการทุก 1 เดือน ให้ความสำคัญกับค่าอะไหล่ไม่แพง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.08 ผู้ที่ใช้บริการทุก 2 – 3 เดือน ให้ความสำคัญกับค่าอะไหล่ไม่แพง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.14 ผู้ที่ใช้บริการปีละ 2 ครั้ง ให้ความสำคัญกับค่าอะไหล่ไม่แพง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.15 ผู้ที่ใช้บริการปีละ 1 ครั้ง ให้ความสำคัญกับค่าอะไหล่ไม่แพง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.03

ตารางที่ 64 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ (Place) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภค
ความสะอาด เป็นระเบียบของร้าน	3.99	0.77	ค่อนข้างมาก
ระบบความปลอดภัย	3.85	0.94	ค่อนข้างมาก
เป็นศูนย์ที่ได้รับการแต่งตั้ง	3.84	0.92	ค่อนข้างมาก
ความโดดเด่น สังกะตเห็นง่าย	3.69	1.01	ค่อนข้างมาก
การคมนาคม	3.69	0.97	ค่อนข้างมาก
ที่ตั้งใกล้บ้าน หรือที่ทำงาน	3.59	1.12	ค่อนข้างมาก
เป็นร้านที่ติดแอร์คอนดิชั่น	3.53	0.96	ค่อนข้างมาก
สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.44	1.08	ค่อนข้างมาก
ร้านมีขนาดใหญ่ พื้นที่กว้าง	3.34	1.01	ค่อนข้างน้อย

จากตารางที่ 64 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการมีความสำคัญต่อการเลือกสถานที่บริการซ่อม / อัปเดตคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาด เป็นระเบียบของร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เป็นร้านที่มีขนาดใหญ่ พื้นที่กว้างขวาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ตารางที่ 65 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ที่ตั้งของร้าน ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.57 (ค่อนข้างมาก)	3.62 (ค่อนข้างมาก)
สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.44 (ค่อนข้างมาก)	3.44 (ค่อนข้างมาก)
เป็นร้านที่มีขนาดใหญ่, พื้นที่กว้างขวาง	3.37 (ค่อนข้างน้อย)	3.30 (ค่อนข้างน้อย)
เป็นร้านที่คิดแอร์คอนดิชัน	3.65 (ค่อนข้างมาก)	3.37 (ค่อนข้างน้อย)
การคมนาคมในบริเวณนั้น	3.68 (ค่อนข้างมาก)	3.72 (ค่อนข้างมาก)
ความโดดเด่นสังเกตเห็นง่ายของร้าน	3.69 (ค่อนข้างมาก)	3.70 (ค่อนข้างมาก)
เป็นศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ	3.87 (ค่อนข้างมาก)	3.79 (ค่อนข้างมาก)
การตกแต่ง, ความสะอาด, ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน	3.99 (ค่อนข้างมาก)	3.99 (ค่อนข้างมาก)
ภายในร้านมีระบบความปลอดภัย เช่น ป้องกันไฟฟ้าดูด	3.86 (ค่อนข้างมาก)	3.84 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 65 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยการตกแต่ง, ความสะอาด, ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.99 และเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยการตกแต่ง, ความสะอาด, ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.99

ตารางที่ 66 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนก ตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านสถานที่	สถานภาพ	
	โสด	สมรสแล้ว
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ที่ตั้งของร้าน ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.64 (ค่อนข้างมาก)	3.47 (ค่อนข้างมาก)
สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.43 (ค่อนข้างมาก)	3.46 (ค่อนข้างมาก)
เป็นร้านที่มีขนาดใหญ่ , พื้นที่กว้างขวาง	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	3.37 (ค่อนข้างน้อย)
เป็นร้านที่ติดแอร์คอนดิชั่น	3.56 (ค่อนข้างมาก)	3.44 (ค่อนข้างมาก)
การคมนาคมในบริเวณนั้น	3.73 (ค่อนข้างมาก)	3.61 (ค่อนข้างมาก)
ความโดดเด่นสังเกตเห็นง่ายของร้าน	3.78 (ค่อนข้างมาก)	3.49 (ค่อนข้างมาก)
เป็นศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ	3.92 (ค่อนข้างมาก)	3.63 (ค่อนข้างมาก)
การตกแต่ง , ความสะอาด , ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน	4.03 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)
ภายในร้านมีระบบความปลอดภัย เช่น ป้องกันไฟฟ้าดูด	3.95 (ค่อนข้างมาก)	3.61 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 66 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่มีสถานภาพโสดให้ความสำคัญกับปัจจัยการตกแต่ง , ความสะอาด , ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.03 และผู้ที่สมรสแล้วให้ความสำคัญกับปัจจัยการตกแต่ง , ความสะอาด , ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.90

ตารางที่ 67 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนก ตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่	อายุ				
	ต่ำกว่า 20	20-29 ปี	30-39 ปี	40 - 49 ปี	ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ที่ตั้งของร้าน ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.46 (ค่อนข้างมาก)	3.64 (ค่อนข้างมาก)	3.57 (ค่อนข้างมาก)	3.46 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.39 (ค่อนข้างน้อย)	3.46 (ค่อนข้างมาก)	3.27 (ค่อนข้างน้อย)	3.85 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
เป็นร้านที่มีขนาดใหญ่ , พื้นที่กว้างขวาง	3.07 (ค่อนข้างน้อย)	3.43 (ค่อนข้างมาก)	3.19 (ค่อนข้างน้อย)	3.46 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
เป็นร้านที่ติดแอร์คอนดิชั่น	3.25 (ค่อนข้างน้อย)	3.65 (ค่อนข้างมาก)	3.32 (ค่อนข้างน้อย)	3.54 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
การคมนาคมในบริเวณนั้น	3.64 (ค่อนข้างมาก)	3.74 (ค่อนข้างมาก)	3.46 (ค่อนข้างมาก)	<u>4.08</u> (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
ความโดดเด่นสังเกตเห็นง่ายของร้าน	3.50 (ค่อนข้างมาก)	3.78 (ค่อนข้างมาก)	3.51 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.00 (ค่อนข้างน้อย)
เป็นศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ	3.82 (ค่อนข้างมาก)	3.88 (ค่อนข้างมาก)	<u>3.81</u> (ค่อนข้างมาก)	3.62 (ค่อนข้างมาก)	3.00 (ค่อนข้างน้อย)
การตกแต่ง , ความสะอาด , ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน	3.86 (ค่อนข้างมาก)	<u>4.08</u> (ค่อนข้างมาก)	3.78 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	<u>4.00</u> (ค่อนข้างมาก)
ภายในร้านมีระบบความปลอดภัย เช่น ป้องกัน ไฟฟ้าดูด	<u>3.96</u> (ค่อนข้างมาก)	3.88 (ค่อนข้างมาก)	3.65 (ค่อนข้างมาก)	3.85 (ค่อนข้างมาก)	<u>4.00</u> (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 67 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่อายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในร้านมีระบบความปลอดภัย เช่น ป้องกัน ไฟฟ้าดูด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.96 ผู้ที่อายุ 20 – 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยการตกแต่ง , ความสะอาด , ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.08 ผู้ที่อายุ 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยเป็นศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.81 ผู้ที่อายุ 40 – 49 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยการคมนาคมในบริเวณนั้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.08 ผู้ที่อายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยการตกแต่ง , ความสะอาด , ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน และภายในร้านมีระบบความปลอดภัย เช่น ป้องกัน ไฟฟ้าดูด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00

ตารางที่ 68 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนก ตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่	อาชีพ				
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการ ส่วนตัว	นักเรียน นักศึกษา
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ที่ตั้งของร้านใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.83 (ค่อนข้างมาก)	3.57 (ค่อนข้างมาก)	3.70 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)	3.54 (ค่อนข้างมาก)
สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.72 (ค่อนข้างมาก)	3.40 (ค่อนข้างน้อย)	3.40 (ค่อนข้างน้อย)	3.43 (ค่อนข้างมาก)	3.41 (ค่อนข้างมาก)
เป็นร้านที่มีขนาดใหญ่, พื้นที่กว้างขวาง	3.44 (ค่อนข้างมาก)	3.36 (ค่อนข้างน้อย)	3.50 (ค่อนข้างมาก)	3.29 (ค่อนข้างน้อย)	3.29 (ค่อนข้างน้อย)
เป็นร้านที่ติดแอร์คอนดิชัน	3.72 (ค่อนข้างมาก)	3.36 (ค่อนข้างน้อย)	3.75 (ค่อนข้างมาก)	3.57 (ค่อนข้างมาก)	3.52 (ค่อนข้างมาก)
การคมนาคมในบริเวณนั้น	3.94 (ค่อนข้างมาก)	3.64 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)	3.64 (ค่อนข้างมาก)
ความโดดเด่นสังเกตเห็นง่ายของร้าน	3.72 (ค่อนข้างมาก)	3.66 (ค่อนข้างมาก)	3.55 (ค่อนข้างมาก)	3.79 (ค่อนข้างมาก)	3.72 (ค่อนข้างมาก)
เป็นศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ	3.72 (ค่อนข้างมาก)	3.81 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)	3.71 (ค่อนข้างมาก)	3.87 (ค่อนข้างมาก)
การตกแต่ง, ความสะอาด, ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน	<u>3.94</u> (ค่อนข้างมาก)	<u>3.98</u> (ค่อนข้างมาก)	<u>4.05</u> (ค่อนข้างมาก)	<u>3.86</u> (ค่อนข้างมาก)	<u>4.01</u> (ค่อนข้างมาก)
ภายในร้านมีระบบความปลอดภัย เช่น ป้องกันไฟฟ้าดูด	3.61 (ค่อนข้างมาก)	3.79 (ค่อนข้างมาก)	3.85 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)	3.93 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 68 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้มีอาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยการตกแต่ง, ความสะอาด, ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.94 ผู้มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยการตกแต่ง, ความสะอาด, ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.98 ผู้มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญกับปัจจัยการตกแต่ง, ความสะอาด, ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.05 ผู้ที่ทำกิจการส่วนตัวให้ความสำคัญกับปัจจัยการตกแต่ง, ความสะอาด, ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.86 ผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยการตกแต่ง, ความสะอาด, ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.01

ตารางที่ 69 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้
บริการร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนก ตามรายได้ส่วนตัว

ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	ต่ำกว่า 5,000	5,001- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000
ที่ตั้งของร้าน ใกล้บ้านหรือที่ ทำงาน	3.52 (ค่อนข้างมาก)	3.58 (ค่อนข้างมาก)	3.74 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)	2.86 (ค่อนข้างน้อย)
สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.41 (ค่อนข้างมาก)	3.68 (ค่อนข้างมาก)	3.54 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	2.86 (ค่อนข้างน้อย)
เป็นร้านที่มีขนาดใหญ่ , พื้นที่ กว้างขวาง	3.27 (ค่อนข้างน้อย)	3.26 (ค่อนข้างน้อย)	3.49 (ค่อนข้างมาก)	3.52 (ค่อนข้างมาก)	3.29 (ค่อนข้างน้อย)
เป็นร้านที่คิดแอร์คอนดิชั่น	3.50 (ค่อนข้างมาก)	3.58 (ค่อนข้างมาก)	3.60 (ค่อนข้างมาก)	3.52 (ค่อนข้างมาก)	3.29 (ค่อนข้างน้อย)
การคมนาคมในบริเวณนั้น	3.66 (ค่อนข้างมาก)	3.79 (ค่อนข้างมาก)	3.83 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.43 (ค่อนข้างมาก)
ความโดดเด่นสังเกตเห็นง่ายของ ร้าน	3.74 (ค่อนข้างมาก)	3.84 (ค่อนข้างมาก)	3.69 (ค่อนข้างมาก)	3.29 (ค่อนข้างน้อย)	3.71 (ค่อนข้างมาก)
เป็นศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้ง อย่างเป็นทางการ	3.90 (ค่อนข้างมาก)	3.68 (ค่อนข้างมาก)	3.77 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
การตกแต่ง , ความสะอาด , ความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน	4.02 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.89 (ค่อนข้างมาก)	4.05 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)
ภายในร้านมีระบบความปลอดภัย เช่น ป้องกันไฟฟ้าดูด	3.92 (ค่อนข้างมาก)	3.74 (ค่อนข้างมาก)	3.71 (ค่อนข้างมาก)	3.76 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)

**ตารางที่ 69 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้
บริการร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนก ตามรายได้ส่วนตัว
(ต่อ)**

ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	25,001 - 30,000	30,001- 35,000	35,001 - 40,000	40,001 - 45,000	50,000 ขึ้นไป
ที่ตั้งของร้านใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.00 (ค่อนข้างน้อย)	<u>4.00</u> (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	<u>5.00</u> (มากที่สุด)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
สถานที่จอดรถเพียงพอ	2.75 (ค่อนข้างน้อย)	<u>4.00</u> (ค่อนข้างมาก)	2.67 (ค่อนข้างน้อย)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	2.83 (ค่อนข้างน้อย)
เป็นร้านที่มีขนาดใหญ่, พื้นที่กว้างขวาง	2.75 (ค่อนข้างน้อย)	3.00 (ค่อนข้างน้อย)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.00 (ค่อนข้างน้อย)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
เป็นร้านที่คิดแอร์คอนดิชัน	3.50 (ค่อนข้างมาก)	3.00 (ค่อนข้างน้อย)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.00 (ค่อนข้างน้อย)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)
การคมนาคมในบริเวณนั้น	2.75 (ค่อนข้างน้อย)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	<u>4.33</u> (มากที่สุด)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	3.83 (ค่อนข้างมาก)
ความโดดเด่นสังเกตเห็นง่ายของร้าน	3.75 (ค่อนข้างมาก)	3.00 (ค่อนข้างน้อย)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.00 (ค่อนข้างน้อย)	3.83 (ค่อนข้างมาก)
เป็นศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ	3.75 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	4.17 (ค่อนข้างมาก)
การตกแต่ง, ความสะอาด, ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน	3.75 (ค่อนข้างมาก)	3.00 (ค่อนข้างน้อย)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.00 (ค่อนข้างน้อย)	<u>4.67</u> (ค่อนข้างมาก)
ภายในร้านมีระบบความปลอดภัย เช่น ป้องกันไฟฟ้าดูด	<u>4.00</u> (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	<u>4.33</u> (มากที่สุด)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 69 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยการตกแต่ง , ความสะอาด , ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.02 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยการตกแต่ง , ความสะอาด , ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยการตกแต่ง , ความสะอาด , ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.89 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยการตกแต่ง , ความสะอาด , ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.05 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยการตกแต่ง , ความสะอาด , ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.86 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในร้านมีระบบความปลอดภัย เช่น ป้องกันไฟฟ้าดูด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.50 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001 – 35,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ตั้งของร้านใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 35,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยการคมนาคมในบริเวณนั้น และภายในร้านมีระบบความปลอดภัย เช่น ป้องกันไฟฟ้าดูด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.33 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 40,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ตั้งของร้านใกล้บ้านหรือที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 5.00 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยการตกแต่ง , ความสะอาด , ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.67

ตารางที่ 70 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่	ความถี่ในการใช้บริการ				
	ทุก 2 สัปดาห์หรือบ่อยกว่า	ทุก 1 เดือน	ทุก 2-3 เดือน	ปีละ 2 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง
ที่ตั้งของร้านใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.08 (ค่อนข้างน้อย)	3.82 (ค่อนข้างมาก)	3.68 (ค่อนข้างมาก)	3.64 (ค่อนข้างมาก)
สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.22 (ค่อนข้างน้อย)	3.21 (ค่อนข้างน้อย)	3.58 (ค่อนข้างมาก)	3.56 (ค่อนข้างมาก)	3.59 (ค่อนข้างมาก)
เป็นร้านที่มีขนาดใหญ่, พื้นที่กว้างขวาง	3.22 (ค่อนข้างน้อย)	3.17 (ค่อนข้างน้อย)	3.52 (ค่อนข้างมาก)	3.26 (ค่อนข้างน้อย)	3.44 (ค่อนข้างมาก)
เป็นร้านที่คิดแอร์คอนดิชัน	3.56 (ค่อนข้างมาก)	3.38 (ค่อนข้างน้อย)	3.66 (ค่อนข้างมาก)	3.35 (ค่อนข้างน้อย)	3.56 (ค่อนข้างมาก)
การคมนาคมในบริเวณนั้น	3.44 (ค่อนข้างมาก)	3.71 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)	3.62 (ค่อนข้างมาก)	3.73 (ค่อนข้างมาก)
ความโดดเด่นสังเกตเห็นง่ายของร้าน	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)	3.82 (ค่อนข้างมาก)	3.66 (ค่อนข้างมาก)
เป็นศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ	3.56 (ค่อนข้างมาก)	3.63 (ค่อนข้างมาก)	4.18 (ค่อนข้างมาก)	3.62 (ค่อนข้างมาก)	3.78 (ค่อนข้างมาก)
การตกแต่ง, ความสะอาด, ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.08 (ค่อนข้างมาก)	3.94 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)
ภายในร้านมีระบบความปลอดภัย	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.71 (ค่อนข้างมาก)	4.10 (ค่อนข้างมาก)	3.74 (ค่อนข้างมาก)	3.76 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 70 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่ใช้บริการทุก 2 สัปดาห์หรือบ่อยกว่า ให้ความสำคัญกับการตกแต่ง ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้ที่ใช้บริการทุก 1 เดือน ให้ความสำคัญกับการตกแต่ง ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้ที่ใช้บริการทุก 2-3 เดือน ให้ความสำคัญกับการเป็นศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.18 ผู้ที่ใช้บริการปีละ 2 ครั้ง ให้ความสำคัญกับการตกแต่ง ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.94 ผู้ที่ใช้บริการปีละ 1 ครั้ง ให้ความสำคัญกับการตกแต่ง ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.90

ตารางที่ 71 : ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการหลังการขาย คอมพิวเตอร์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภค
เพื่อน คนรู้จักแนะนำ	3.78	0.86	ค่อนข้างมาก
การส่งเสริมการขาย	3.78	1.05	ค่อนข้างมาก
Direct mail	3.54	1.05	ค่อนข้างมาก
โฆษณาตามสื่อต่างๆ	3.49	1.02	ค่อนข้างมาก
การประชาสัมพันธ์	3.37	1.09	ค่อนข้างน้อย

จากตารางที่ 71 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญต่อการเลือกสถานที่บริการซ่อม / อพเกรดคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มิเพื่อน หรือคนที่รู้จักแนะนำ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ เช่นการจัด อบรม สัมมนา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

ตารางที่ 72 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
โฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ เป็นต้น	3.50 (ค่อนข้างมาก)	3.47 (ค่อนข้างมาก)
มีเพื่อน คนที่รู้จักแนะนำ	3.77 (ค่อนข้างมาก)	3.79 (ค่อนข้างมาก)
การส่งเสริมการขาย เช่น ลดค่าบริการพิเศษ สิทธิพิเศษ บัตรสมาชิก เป็นต้น	3.79 (ค่อนข้างมาก)	3.75 (ค่อนข้างมาก)
มีการประชาสัมพันธ์ เช่น งานอบรม หรือสัมมนา	3.36 (ค่อนข้างน้อย)	3.38 (ค่อนข้างน้อย)
มีการส่งรายละเอียดข้อมูลข่าวสารของร้านถึงบ้าน หรือที่ทำงาน	3.62 (ค่อนข้างมาก)	3.44 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 72 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.79 และเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยมีเพื่อน คนที่รู้จักแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.79

ตารางที่ 73 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านช้อปปิ้งคอมพิวเตอร์ จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สถานภาพ	
	โสด	สมรสแล้ว
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
โฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ เป็นต้น	3.50 (ค่อนข้างมาก)	3.46 (ค่อนข้างมาก)
มีเพื่อน คนที่รู้จักแนะนำ	3.82 (ค่อนข้างมาก)	3.68 (ค่อนข้างมาก)
การส่งเสริมการขาย เช่น ลดค่าบริการพิเศษ สิทธิพิเศษ บัตรสมาชิก เป็นต้น	3.85 (ค่อนข้างมาก)	3.59 (ค่อนข้างมาก)
มีการประชาสัมพันธ์ เช่น งานอบรม หรือสัมมนา	3.35 (ค่อนข้างน้อย)	3.41 (ค่อนข้างมาก)
มีการส่งรายละเอียดข้อมูลข่าวสารของร้านถึงบ้าน หรือที่ทำงาน	3.55 (ค่อนข้างมาก)	3.51 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 73 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านช้อปปิ้งคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่มีสถานภาพโสดให้ความสำคัญกับปัจจัยการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.85 และผู้ที่สมรสแล้วให้ความสำคัญกับปัจจัยคำแนะนำจากเพื่อน หรือคนที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.68

ตารางที่ 74 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	40 - 49 ปี	ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป
โฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ เป็นต้น	3.64 (ค่อนข้างมาก)	3.48 (ค่อนข้างมาก)	3.41 (ค่อนข้างมาก)	3.38 (ค่อนข้างน้อย)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
มีเพื่อน คนที่รู้จักแนะนำ	3.79 (ค่อนข้างมาก)	3.78 (ค่อนข้างมาก)	3.76 (ค่อนข้างมาก)	3.38 (ค่อนข้างน้อย)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
การส่งเสริมการขาย เช่น ลดค่าบริการ พิเศษ สิทธิพิเศษ บัตรสมาชิก เป็นต้น	3.82 (ค่อนข้างมาก)	3.78 (ค่อนข้างมาก)	3.84 (ค่อนข้างมาก)	3.85 (ค่อนข้างมาก)	4.50 (ค่อนข้างน้อย)
มีการประชาสัมพันธ์ เช่น งานอบรม หรือ สัมมนา	3.25 (ค่อนข้างน้อย)	3.35 (ค่อนข้างน้อย)	3.62 (ค่อนข้างมาก)	3.08 (ค่อนข้างน้อย)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
มีการส่งรายละเอียดข้อมูลข่าวสารของร้าน ถึงบ้าน หรือที่ทำงาน	3.68 (ค่อนข้างมาก)	3.47 (ค่อนข้างมาก)	3.81 (ค่อนข้างมาก)	3.08 (ค่อนข้างน้อย)	3.50 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 74 การให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่อายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.82 ผู้ที่อายุ 20 – 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.78 ผู้ที่อายุ 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.84 ผู้ที่อายุ 40 – 49 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยการคมนาคมในบริเวณนั้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.85 ผู้ที่อายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.50

ตารางที่ 75 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ				
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	กิจการส่วนตัว	นักเรียนนักศึกษา
โฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ เป็นต้น	3.44 (ค่อนข้างมาก)	3.70 (ค่อนข้างมาก)	3.40 (ค่อนข้างน้อย)	3.29 (ค่อนข้างน้อย)	3.44 (ค่อนข้างมาก)
มีเพื่อน คนที่รู้จักแนะนำ	<u>3.83</u> (ค่อนข้างมาก)	<u>3.83</u> (ค่อนข้างมาก)	3.55 (ค่อนข้างมาก)	<u>4.14</u> (ค่อนข้างมาก)	3.75 (ค่อนข้างมาก)
การส่งเสริมการขาย เช่น ลดค่าบริการพิเศษ สิทธิพิเศษ บัตรสมาชิก เป็นต้น	3.39 (ค่อนข้างน้อย)	3.70 (ค่อนข้างมาก)	<u>3.85</u> (ค่อนข้างมาก)	3.71 (ค่อนข้างมาก)	<u>3.87</u> (ค่อนข้างมาก)
มีการประชาสัมพันธ์ เช่น งานอบรม หรือสัมมนา	3.44 (ค่อนข้างมาก)	3.51 (ค่อนข้างมาก)	3.10 (ค่อนข้างน้อย)	3.50 (ค่อนข้างมาก)	3.32 (ค่อนข้างน้อย)
มีการส่งรายละเอียดข้อมูลข่าวสารของร้านถึงบ้าน หรือที่ทำงาน	3.61 (ค่อนข้างมาก)	3.51 (ค่อนข้างมาก)	3.55 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)	3.54 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 75 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้มีอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยการมีเพื่อน คนที่รู้จักแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.83 ผู้มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยการมีเพื่อน คนที่รู้จักแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.83 ผู้มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญกับปัจจัยการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.85 ผู้ที่ทำกิจการส่วนตัวให้ความสำคัญกับปัจจัยการมีเพื่อน คนที่รู้จักแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.14 ผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.87

ตารางที่ 76 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามรายได้ส่วนตัว

ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการ ตลาด	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	ต่ำกว่า 5,000	5,001- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000
โฆษณา	3.42 (ค่อนข้างมาก)	3.68 (ค่อนข้างมาก)	3.66 (ค่อนข้างมาก)	3.43 (ค่อนข้างมาก)	3.57 (ค่อนข้างมาก)
คนรู้จักแนะนำ	3.76 (ค่อนข้างมาก)	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.77 (ค่อนข้างมาก)	3.71 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
ส่งเสริมการขาย	3.83 (ค่อนข้างมาก)	3.53 (ค่อนข้างมาก)	3.69 (ค่อนข้างมาก)	3.76 (ค่อนข้างมาก)	3.57 (ค่อนข้างมาก)
ประชาสัมพันธ์	3.35 (ค่อนข้างน้อย)	3.37 (ค่อนข้างน้อย)	3.43 (ค่อนข้างมาก)	3.24 (ค่อนข้างน้อย)	3.57 (ค่อนข้างมาก)
ส่งข้อมูลข่าวสาร	3.52 (ค่อนข้างมาก)	3.53 (ค่อนข้างมาก)	3.49 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)

(ต่อ)

ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการ ตลาด	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	25,001- 30,000	30,001- 35,000	35,001- 40,000	40,001- 45,000	ตั้งแต่ 50,000 ขึ้นไป
โฆษณา	3.00 (ค่อนข้างน้อย)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)
คนรู้จักแนะนำ	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
ส่งเสริมการขาย	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.50 (มากที่สุด)
ประชาสัมพันธ์	3.75 (ค่อนข้างมาก)	3.00 (ค่อนข้างน้อย)	2.67 (ค่อนข้างน้อย)	5.00 (มากที่สุด)	3.67 (ค่อนข้างมาก)
ส่งข้อมูลข่าวสาร	3.75 (ค่อนข้างมาก)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	2.67 (ค่อนข้างน้อย)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 76 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่มีรายได้ส่วนต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.83 ผู้ที่มีรายได้ส่วนต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยคนรู้จักแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.89 ผู้ที่มีรายได้ส่วนต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยคนรู้จักแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.77 ผู้ที่มีรายได้ส่วนต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.76 ผู้ที่มีรายได้ส่วนต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยคนรู้จักแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้ที่มีรายได้ส่วนต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยคนรู้จักแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้ที่มีรายได้ส่วนต่อเดือน 30,001 – 35,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยคนรู้จักแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้ที่มีรายได้ส่วนต่อเดือน 35,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยคนรู้จักแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.67 ผู้ที่มีรายได้ส่วนต่อเดือน 40,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 5.00 ผู้ที่มีรายได้ส่วนต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.50

ตารางที่ 77 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านช้อปปิ้งคอมพิวเตอร์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด	ความถี่ในการใช้บริการ				
	ทุก 2 สัปดาห์ หรือบ่อยกว่า	ทุก 1 เดือน	ทุก 2 – 3 เดือน	ปีละ 2 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง
โฆษณา	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	2.92 (ค่อนข้างน้อย)	3.68 (ค่อนข้างมาก)	3.47 (ค่อนข้างมาก)	3.61 (ค่อนข้างมาก)
คนรู้จักแนะนำ	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.79 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)	3.79 (ค่อนข้างมาก)	3.59 (ค่อนข้างมาก)
ส่งเสริมการขาย	3.56 (ค่อนข้างมาก)	3.71 (ค่อนข้างมาก)	4.14 (ค่อนข้างมาก)	3.53 (ค่อนข้างมาก)	3.80 (ค่อนข้างมาก)
ประชาสัมพันธ์	3.11 (ค่อนข้างน้อย)	3.08 (ค่อนข้างน้อย)	3.76 (ค่อนข้างมาก)	3.06 (ค่อนข้างน้อย)	3.34 (ค่อนข้างน้อย)
ส่งข้อมูลข่าวสาร	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	3.66 (ค่อนข้างมาก)	3.47 (ค่อนข้างมาก)	3.56 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 77 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านช้อปปิ้งคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่ใช้บริการทุก 2 สัปดาห์หรือบ่อยกว่า ให้ความสำคัญกับการที่มีเพื่อนหรือคนที่รู้จักแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้ที่ใช้บริการทุก 1 เดือน ให้ความสำคัญกับการที่มีเพื่อนหรือคนที่รู้จักแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.79 ผู้ที่ใช้บริการทุก 2 – 3 เดือน ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.14 ผู้ที่ใช้บริการปีละ 2 ครั้ง ให้ความสำคัญกับการที่มีเพื่อนหรือคนที่รู้จักแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.79 ผู้ที่ใช้บริการปีละ 1 ครั้ง ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.80

ตารางที่ 78: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัยด้านกระบวนการบริการ (Process) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการหลังการขยายคอมพิวเตอร์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ (Process)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับที่มีผลต่อผู้ บริโภค
การแจ้งข้อมูลและค่าซ่อม	4.08	0.88	ค่อนข้างมาก
การตรงต่อเวลา	4.01	0.96	ค่อนข้างมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.96	0.89	ค่อนข้างมาก
ความรวดเร็วในการซ่อม	3.93	0.93	ค่อนข้างมาก
ระบบทันสมัย	3.90	0.89	ค่อนข้างมาก
เวลารอรับบริการ	3.89	0.96	ค่อนข้างมาก
การแจ้งระยะเวลาซ่อมล่วงหน้า	3.86	0.94	ค่อนข้างมาก
ประเมินค่าซ่อมก่อนซ่อม	3.80	0.93	ค่อนข้างมาก
บันทึกประวัติลูกค้า	3.75	0.95	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 78 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการบริการมีความสำคัญต่อการเลือกสถานที่บริการซ่อม / อู่เกรดคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแจ้งข้อมูลการซ่อมและอัตราค่าบริการที่ชัดเจนเมื่อซ่อมเสร็จ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบันทึกประวัติของลูกค้า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ตารางที่ 79 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ระยะเวลาารอรับบริการให้บริการภายในร้าน	3.84 (ค่อนข้างมาก)	3.97 (ค่อนข้างมาก)
ความรวดเร็วในการใช้เวลาในการซ่อม	3.91 (ค่อนข้างมาก)	3.96 (ค่อนข้างมาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการภายในร้าน	3.98 (ค่อนข้างมาก)	3.94 (ค่อนข้างมาก)
การตรงต่อเวลาตามนัดหมาย	<u>4.04</u> (ค่อนข้างมาก)	3.98 (ค่อนข้างมาก)
การแจ้งล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อใช้ในการซ่อม	3.91 (ค่อนข้างมาก)	3.81 (ค่อนข้างมาก)
การแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน	4.03 (ค่อนข้างมาก)	<u>4.15</u> (ค่อนข้างมาก)
การประมาณค่าบริการให้ทราบก่อนนำซ่อม	3.77 (ค่อนข้างมาก)	3.83 (ค่อนข้างมาก)
การบันทึกและจัดเก็บประวัติการซ่อมของลูกค้าไว้	3.73 (ค่อนข้างมาก)	<u>3.81</u> (ค่อนข้างมาก)
มีระบบการบริการที่ทันสมัย	3.97 (ค่อนข้างมาก)	3.91 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 79 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยการตรงต่อเวลาตามนัดหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.25 และเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.15

ตารางที่ 80 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	สถานภาพ	
	โสด	สมรสแล้ว
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ระยะเวลาการรับบริการให้บริการภายในร้าน	3.92 (ค่อนข้างมาก)	3.83 (ค่อนข้างมาก)
ความรวดเร็วในการใช้เวลาในการซ่อม	3.99 (ค่อนข้างมาก)	3.80 (ค่อนข้างมาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการภายในร้าน	4.04 (ค่อนข้างมาก)	3.78 (ค่อนข้างมาก)
การตรงต่อเวลาตามนัดหมาย	4.09 (ค่อนข้างมาก)	3.83 (ค่อนข้างมาก)
การแจ้งล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อใช้ในการซ่อม	3.92 (ค่อนข้างมาก)	3.73 (ค่อนข้างมาก)
การแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน	4.10 (ค่อนข้างมาก)	4.03 (ค่อนข้างมาก)
การประมาณค่าบริการให้ทราบก่อนนำซ่อม	3.86 (ค่อนข้างมาก)	3.64 (ค่อนข้างมาก)
การบันทึกและจัดเก็บประวัติการซ่อมของลูกค้าไว้	3.72 (ค่อนข้างมาก)	3.80 (ค่อนข้างมาก)
มีระบบการบริการที่ทันสมัย	3.98 (ค่อนข้างมาก)	3.71 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 80 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่มีสถานภาพโสดให้ความสำคัญกับปัจจัยการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.10 และผู้ที่สมรสแล้วให้ความสำคัญกับปัจจัยการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.03

ตารางที่ 81 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ระยะเวลาการให้บริการให้บริการภายในร้าน	3.79 (ค่อนข้างมาก)	3.92 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.69 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
ความรวดเร็วในการใช้เวลาในการซ่อม	4.07 (ค่อนข้างมาก)	3.93 (ค่อนข้างมาก)	3.95 (ค่อนข้างมาก)	3.69 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการภายในร้าน	4.14 (ค่อนข้างมาก)	3.93 (ค่อนข้างมาก)	4.03 (ค่อนข้างมาก)	3.77 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
การตรงต่อเวลาตามนัดหมาย	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.07 (ค่อนข้างมาก)	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.85 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
การแจ้งล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อใช้ในการซ่อม	3.86 (ค่อนข้างมาก)	3.88 (ค่อนข้างมาก)	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.69 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
การแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน	4.14 (ค่อนข้างมาก)	4.09 (ค่อนข้างมาก)	4.03 (ค่อนข้างมาก)	4.08 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
การประมาณค่าบริการให้ทราบก่อนนำซ่อม	3.64 (ค่อนข้างมาก)	3.91 (ค่อนข้างมาก)	3.68 (ค่อนข้างมาก)	3.46 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
การบันทึกและจัดเก็บประวัติการซ่อมของลูกค้าไว้	3.57 (ค่อนข้างมาก)	3.80 (ค่อนข้างมาก)	3.76 (ค่อนข้างมาก)	3.54 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
มีระบบการบริการที่ทันสมัย	3.86 (ค่อนข้างมาก)	4.01 (ค่อนข้างมาก)	3.70 (ค่อนข้างมาก)	3.54 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 81 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่อายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยความรวดเร็วในการให้บริการภายในร้าน การแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.14 ผู้ที่อายุ 20 - 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.09 ผู้ที่อายุ 30 - 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.03 ผู้ที่อายุ 40 - 49 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.08 ผู้ที่อายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00

ตารางที่ 82 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้าน
ซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	อื่นๆ				
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	กิจการส่วนตัว	นักเรียนนักศึกษา
ระยะเวลาการให้บริการภายในร้าน	3.76 (ค่อนข้างมาก)	3.87 (ค่อนข้างมาก)	3.65 (ค่อนข้างมาก)	4.21 (มากที่สุด)	3.93 (ค่อนข้างมาก)
ความรวดเร็วในการใช้เวลาในการซ่อม	3.61 (ค่อนข้างมาก)	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.80 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.02 (ค่อนข้างมาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการภายในร้าน	3.72 (ค่อนข้างมาก)	3.83 (ค่อนข้างมาก)	3.75 (ค่อนข้างมาก)	4.14 (ค่อนข้างมาก)	4.07 (ค่อนข้างมาก)
การตรงต่อเวลาตามนัดหมาย	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.89 (ค่อนข้างมาก)	4.11 (ค่อนข้างมาก)	4.21 (มากที่สุด)	4.08 (ค่อนข้างมาก)
การแจ้งล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อใช้ในการซ่อม	3.78 (ค่อนข้างมาก)	3.70 (ค่อนข้างมาก)	3.95 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.92 (ค่อนข้างมาก)
การแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน	3.83 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.15 (ค่อนข้างมาก)	4.21 (มากที่สุด)	4.15 (ค่อนข้างมาก)
การประมาณค่าบริการให้ทราบก่อนนำซ่อม	3.44 (ค่อนข้างมาก)	3.77 (ค่อนข้างมาก)	3.80 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)
การบันทึกและจัดเก็บประวัติการซ่อมของลูกค้าไว้	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.83 (ค่อนข้างมาก)	3.75 (ค่อนข้างมาก)	3.79 (ค่อนข้างมาก)	3.71 (ค่อนข้างมาก)
มีระบบการบริการที่ทันสมัย	3.39 (ค่อนข้างมาก)	3.94 (ค่อนข้างมาก)	3.95 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)	3.97 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 82 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้มีอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.83 ผู้มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.15 ผู้ที่ทำกิจการส่วนตัว ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.21 ผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.15

ตารางที่ 83 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามรายได้ส่วนตัว

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	ต่ำกว่า 5,000	5,001-10,000	10,001-15,000	15,001-20,000	20,001-25,000
ระยะเวลา	3.95 (ค่อนข้างมาก)	3.68 (ค่อนข้างมาก)	3.74 (ค่อนข้างมาก)	3.76 (ค่อนข้างมาก)	4.43 (มากที่สุด)
ความเร็วซ่อม	4.01 (ค่อนข้างมาก)	3.74 (ค่อนข้างมาก)	3.77 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)	4.29 (มากที่สุด)
ความเร็วบริการ	4.07 (ค่อนข้างมาก)	3.68 (ค่อนข้างมาก)	3.83 (ค่อนข้างมาก)	3.62 (ค่อนข้างมาก)	4.57 (มากที่สุด)
ตรงเวลา	4.09 (ค่อนข้างมาก)	3.74 (ค่อนข้างมาก)	3.80 (ค่อนข้างมาก)	3.75 (ค่อนข้างมาก)	4.57 (มากที่สุด)
แจ้งระยะเวลาที่ใช้	3.91 (ค่อนข้างมาก)	3.79 (ค่อนข้างมาก)	3.71 (ค่อนข้างมาก)	3.43 (ค่อนข้างมาก)	4.57 (มากที่สุด)
แจ้งข้อมูลการซ่อม	4.11 (ค่อนข้างมาก)	3.95 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)	3.95 (ค่อนข้างมาก)	4.86 (มากที่สุด)
ประมาณค่าบริการ	3.86 (ค่อนข้างมาก)	3.63 (ค่อนข้างมาก)	3.69 (ค่อนข้างมาก)	3.43 (ค่อนข้างมาก)	4.29 (มากที่สุด)
เก็บประวัติ	3.70 (ค่อนข้างมาก)	3.84 (ค่อนข้างมาก)	3.74 (ค่อนข้างมาก)	3.48 (ค่อนข้างมาก)	4.14 (ค่อนข้างมาก)
ระบบทันสมัย	3.94 (ค่อนข้างมาก)	3.84 (ค่อนข้างมาก)	3.83 (ค่อนข้างมาก)	3.71 (ค่อนข้างมาก)	4.29 (มากที่สุด)

ตารางที่ 83 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์จำแนกตามรายได้ส่วนตัว

(ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	25,001 - 30,000	30,001- 35,000	35,001 - 40,000	40,001 – 45,000	50,000 ขึ้นไป
ระยะเวลา	4.25 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	5.00 (มากที่สุด)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
ความเร็วซ่อม	3.75 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	5.00 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)
ความเร็วบริการ	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)
ตรงเวลา	4.50 (มากที่สุด)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)
แจ้งระยะเวลาที่ใช้	4.25 (มากที่สุด)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.33 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.17 (ค่อนข้างมาก)
แจ้งข้อมูลการซ่อม	4.50 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)
ประมาณค่าบริการ	4.25 (มากที่สุด)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.17 (ค่อนข้างมาก)
เก็บประวัติ	4.25 (มากที่สุด)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.17 (ค่อนข้างมาก)
ระบบทันสมัย	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.33 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 83 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.50 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.33 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.33 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.95 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.86 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน และการตรงต่อเวลานัดหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.50 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001 – 35,000 บาท ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน และระยะเวลาที่ให้บริการในร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.33 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 35,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน และระยะเวลาที่ใช้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.33 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 40,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 5.00 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.83

ตารางที่ 84 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ความถี่ในการใช้บริการ				
	ทุก 2 สัปดาห์หรือบ่อยกว่า	ทุก 1 เดือน	ทุก 2 – 3 เดือน	ปีละ 2 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง
ระยะเวลารอรับบริการ	3.56 (ค่อนข้างมาก)	3.83 (ค่อนข้างมาก)	4.12 (ค่อนข้างมาก)	3.88 (ค่อนข้างมาก)	3.83 (ค่อนข้างมาก)
ความเร็วซ่อม	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.79 (ค่อนข้างมาก)	4.12 (ค่อนข้างมาก)	3.97 (ค่อนข้างมาก)	3.85 (ค่อนข้างมาก)
ความเร็วบริการ	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.75 (ค่อนข้างมาก)	4.24 (มากที่สุด)	3.94 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)
ตรงเวลา	3.78 (ค่อนข้างมาก)	3.96 (ค่อนข้างมาก)	4.12 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.98 (ค่อนข้างมาก)
แจ้งระยะเวลาที่ใช้	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.71 (ค่อนข้างมาก)	4.06 (ค่อนข้างมาก)	3.85 (ค่อนข้างมาก)	3.80 (ค่อนข้างมาก)
แจ้งข้อมูลการซ่อมและค่าซ่อม	3.78 (ค่อนข้างมาก)	4.04 (ค่อนข้างมาก)	4.18 (ค่อนข้างมาก)	4.09 (ค่อนข้างมาก)	4.03 (ค่อนข้างมาก)
ประมาณค่าบริการล่วงหน้า	3.78 (ค่อนข้างมาก)	3.63 (ค่อนข้างมาก)	3.82 (ค่อนข้างมาก)	3.94 (ค่อนข้างมาก)	3.71 (ค่อนข้างมาก)
เก็บประวัติลูกค้า	3.22 (ค่อนข้างน้อย)	3.63 (ค่อนข้างมาก)	3.82 (ค่อนข้างมาก)	3.79 (ค่อนข้างมาก)	3.80 (ค่อนข้างมาก)
ระบบทันสมัย	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.88 (ค่อนข้างมาก)	4.02 (ค่อนข้างมาก)	3.68 (ค่อนข้างมาก)	3.95 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 84 การให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่ใช้บริการทุก 2 สัปดาห์หรือบ่อยกว่า ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการซ่อม ความรวดเร็วในการบริการ และการแจ้งระยะเวลาซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.89 ผู้ที่ให้บริการทุก 1 เดือน ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อมและค่าซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.04 ผู้ที่ให้บริการทุก 2 – 3 เดือน ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.24 ผู้ที่ให้บริการปีละ 2 ครั้ง ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อมและค่าซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.09 ผู้ที่ให้บริการปีละ 1 ครั้ง ให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลการซ่อมและค่าซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.03

ตารางที่ 85 : ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคของปัจจัยด้านบุคลากร (People) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ปัจจัยด้านบุคลากร (People)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภค
การวิเคราะห์แก้ไขปัญหาได้ถูกจุด	4.16	0.87	ค่อนข้างมาก
การอธิบายปัญหาและการแก้ไข	4.10	0.77	ค่อนข้างมาก
ประสิทธิภาพของช่าง	4.07	0.81	ค่อนข้างมาก
การดูแลเอาใจใส่เครื่อง	4.06	0.85	ค่อนข้างมาก
ความกระตือรือร้น	4.02	0.84	ค่อนข้างมาก
ความเป็นกันเอง	4.01	0.79	ค่อนข้างมาก
นำเสนอการบริการได้เหมาะสม	3.98	0.95	ค่อนข้างมาก
ความเสมอต้นเสมอปลาย	3.97	0.95	ค่อนข้างมาก
บุคลิกน่าเชื่อถือ	3.92	0.78	ค่อนข้างมาก
ความสุภาพ แต่งกายเรียบร้อย	3.92	0.81	ค่อนข้างมาก
คุณวุฒิการศึกษาของช่าง	3.85	0.83	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 85 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีความสำคัญต่อการเลือกสถานที่บริการซ่อม / อัปเกรดคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาของช่าง ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกจุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ คุณวุฒิการศึกษาของช่าง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ตารางที่ 86 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนก ตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกจุด	4.07 (ค่อนข้างมาก)	4.27 (มากที่สุด)
ความสามารถอธิบายปัญหา และการแก้ไขให้เข้าใจได้ของพนักงาน	4.06 (ค่อนข้างมาก)	4.12 (ค่อนข้างมาก)
ความสุภาพและแต่งกายเรียบร้อยของพนักงาน	3.95 (ค่อนข้างมาก)	4.10 (ค่อนข้างมาก)
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของพนักงานทุกคน	3.93 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)
บุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงานทุกคน	3.95 (ค่อนข้างมาก)	3.88 (ค่อนข้างมาก)
การมีประสบการณ์การทำงานที่สูงของพนักงานช่าง	4.06 (ค่อนข้างมาก)	4.07 (ค่อนข้างมาก)
การมีคุณวุฒิการศึกษาที่สูงของพนักงานช่าง	3.86 (ค่อนข้างมาก)	3.83 (ค่อนข้างมาก)
การให้ความสำคัญ ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงานทุกคน	4.03 (ค่อนข้างมาก)	4.09 (ค่อนข้างมาก)
นำเสนอบริการได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการ	3.95 (ค่อนข้างมาก)	4.01 (ค่อนข้างมาก)
การให้การต้อนรับที่เป็นกันเอง	4.04 (ค่อนข้างมาก)	3.98 (ค่อนข้างมาก)
ความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ	3.92 (ค่อนข้างมาก)	4.03 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 80 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.07 และเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.27

ตารางที่ 87 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนก ตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	สถานภาพ	
	โสด	สมรสแล้ว
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกจุด	4.24 (มากที่สุด)	3.95 (ค่อนข้างมาก)
ความสามารถอธิบายปัญหา และการแก้ไขให้เข้าใจได้ของพนักงาน	4.19 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)
ความสุภาพและแต่งกายเรียบร้อยของพนักงาน	4.10 (ค่อนข้างมาก)	3.81 (ค่อนข้างมาก)
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของพนักงานทุกคน	3.99 (ค่อนข้างมาก)	3.75 (ค่อนข้างมาก)
บุคลิกและที่น่าเชื่อถือของพนักงานทุกคน	4.02 (ค่อนข้างมาก)	3.68 (ค่อนข้างมาก)
การมีประสบการณ์การทำงานที่สูงของพนักงานช่าง	4.11 (ค่อนข้างมาก)	3.95 (ค่อนข้างมาก)
การมีคุณวุฒิการศึกษาที่สูงของพนักงานช่าง	3.91 (ค่อนข้างมาก)	3.69 (ค่อนข้างมาก)
การให้ความสำคัญ ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงานทุกคน	4.13 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)
นำเสนอบริการได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการ	4.06 (ค่อนข้างมาก)	3.80 (ค่อนข้างมาก)
การให้การต้อนรับที่เป็นกันเอง	4.10 (ค่อนข้างมาก)	3.80 (ค่อนข้างมาก)
ความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ	4.04 (ค่อนข้างมาก)	3.81 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 87 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่มีสถานภาพโสดให้ความสำคัญกับปัจจัยการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.24 และผู้ที่สมรสแล้วให้ความสำคัญกับปัจจัยการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.95

ตารางที่ 88 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้
บริการร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ 'จำแนก ตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ				
	ต่ำกว่า 20	20-29 ปี	30-39 ปี	40 - 49 ปี	ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของ พนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกจุด	4.18 (ค่อนข้างมาก)	4.21 (มากที่สุด)	4.22 (มากที่สุด)	3.54 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
ความสามารถอธิบายปัญหา และการแก้ ไขให้เข้าใจได้ของพนักงาน	4.07 (ค่อนข้างมาก)	4.21 (มากที่สุด)	3.95 (ค่อนข้างมาก)	3.62 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของ พนักงานทุกคน	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.07 (ค่อนข้างมาก)	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.92 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
ความสุภาพและแต่งกายเรียบร้อยของ พนักงาน	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.92 (ค่อนข้างมาก)	3.95 (ค่อนข้างมาก)	3.85 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
บุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงานทุก คน	3.96 (ค่อนข้างมาก)	3.96 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)	3.69 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
การมีประสบการณ์การทำงานที่สูงของ พนักงานช่าง	3.79 (ค่อนข้างมาก)	4.17 (ค่อนข้างมาก)	4.05 (ค่อนข้างมาก)	3.85 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
การมีคุณวุฒิการศึกษาที่สูงของพนักงาน ช่าง	3.64 (ค่อนข้างมาก)	3.93 (ค่อนข้างมาก)	3.95 (ค่อนข้างมาก)	3.23 (ค่อนข้างน้อย)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
การให้ความสำคัญ ดูแลเครื่อง คอมพิวเตอร์ของพนักงานทุกคน	3.89 (ค่อนข้างมาก)	4.18 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)	3.85 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
นำเสนอบริการได้อย่างเหมาะสมกับความ ต้องการ	3.86 (ค่อนข้างมาก)	4.03 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.85 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
การให้การต้อนรับที่เป็นกันเอง	3.96 (ค่อนข้างมาก)	4.03 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
ความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ	3.64 (ค่อนข้างมาก)	4.06 (ค่อนข้างมาก)	3.95 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.50 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 88 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่อายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยความสามารถอธิบายปัญหา และการแก้ไขให้เข้าใจได้ของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.07 ผู้ที่อายุ 20 – 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยความสามารถอธิบายปัญหา และการแก้ไขให้เข้าใจได้ของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.21 ผู้ที่อายุ 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยการมีประสบการณ์การทำงานที่สูงของพนักงานช่าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.05 ผู้ที่อายุ 40 – 49 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยการให้การต้อนรับที่เป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้ที่อายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยทุกปัจจัยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยคือ 3.50

ตารางที่ 89 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้
บริการร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ				
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการ ส่วนตัว	นักเรียน นักศึกษา
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การวิเคราะห์, การแก้ไขปัญหาของ พนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกต้อง	4.06 (ค่อนข้างมาก)	4.09 (ค่อนข้างมาก)	4.20 (ค่อนข้างมาก)	4.36 (ค่อนข้างมาก)	4.22 (ค่อนข้างมาก)
ความสามารถอธิบายปัญหา และการแก้ไข ให้เข้าใจได้ของพนักงาน	3.83 (ค่อนข้างมาก)	4.02 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.07 (ค่อนข้างมาก)	4.18 (ค่อนข้างมาก)
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของ พนักงานทุกคน	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.94 (ค่อนข้างมาก)	3.85 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.10 (ค่อนข้างมาก)
ความสุภาพและแต่งกายเรียบร้อยของ พนักงาน	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.87 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)	3.99 (ค่อนข้างมาก)
บุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงานทุก คน	3.78 (ค่อนข้างมาก)	3.79 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)	3.93 (ค่อนข้างมาก)	4.01 (ค่อนข้างมาก)
การมีประสบการณ์การทำงานที่สูงของ พนักงานช่าง	3.94 (ค่อนข้างมาก)	4.04 (ค่อนข้างมาก)	4.05 (ค่อนข้างมาก)	4.14 (ค่อนข้างมาก)	4.06 (ค่อนข้างมาก)
การมีคุณวุฒิการศึกษาที่สูงของพนักงานช่าง	3.61 (ค่อนข้างมาก)	3.81 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)	4.07 (ค่อนข้างมาก)	3.87 (ค่อนข้างมาก)
การให้ความสำคัญ ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ ของพนักงานทุกคน	3.61 (ค่อนข้างมาก)	3.98 (ค่อนข้างมาก)	4.05 (ค่อนข้างมาก)	3.93 (ค่อนข้างมาก)	4.16 (ค่อนข้างมาก)
นำเสนอบริการได้อย่างเหมาะสมกับความ ต้องการ	3.72 (ค่อนข้างมาก)	3.87 (ค่อนข้างมาก)	4.05 (ค่อนข้างมาก)	4.29 (ค่อนข้างมาก)	4.02 (ค่อนข้างมาก)
การให้การต้อนรับที่เป็นกันเอง	3.83 (ค่อนข้างมาก)	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)	4.29 (ค่อนข้างมาก)	4.08 (ค่อนข้างมาก)
ความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ	3.83 (ค่อนข้างมาก)	3.87 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)	4.36 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 89 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้มีอาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.06 ผู้มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.09 ผู้มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญกับปัจจัยการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.20 ผู้ที่ทำกิจการส่วนตัวให้ความสำคัญกับปัจจัยการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.36 ผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.22

**ตารางที่ 90 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้
บริการร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนก ตามรายได้ส่วนตัว**

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	ต่ำกว่า 5,000	5,001- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การวิเคราะห์, การแก้ไขปัญหาของ พนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกต้อง	4.23 (มากที่สุด)	3.95 (ค่อนข้างมาก)	4.11 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
ความสามารถอธิบายปัญหา และการแก้ไขให้เข้าใจได้ของพนักงาน	4.21 (มากที่สุด)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.06 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของ พนักงานทุกคน	4.13 (ค่อนข้างมาก)	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.83 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)	3.71 (ค่อนข้างมาก)
ความสุภาพและแต่งกายเรียบร้อยของ พนักงาน	3.94 (ค่อนข้างมาก)	3.84 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
บุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงาน ทุกคน	3.97 (ค่อนข้างมาก)	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.83 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
การมีประสบการณ์การทำงานที่สูงของ พนักงานช่าง	4.05 (ค่อนข้างมาก)	4.11 (ค่อนข้างมาก)	4.09 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.29 (มากที่สุด)
การมีคุณวุฒิการศึกษาที่สูงของพนักงาน ช่าง	3.85 (ค่อนข้างมาก)	3.74 (ค่อนข้างมาก)	3.80 (ค่อนข้างมาก)	3.81 (ค่อนข้างมาก)	4.14 (ค่อนข้างมาก)
การให้ความสำคัญ ดูแลเครื่อง คอมพิวเตอร์ของพนักงานทุกคน	4.19 (ค่อนข้างมาก)	3.58 (ค่อนข้างมาก)	3.94 (ค่อนข้างมาก)	4.14 (ค่อนข้างมาก)	4.29 (มากที่สุด)
นำเสนอบริการ ได้อย่างเหมาะสมกับ ความต้องการ	4.05 (ค่อนข้างมาก)	3.63 (ค่อนข้างมาก)	3.97 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)	4.29 (มากที่สุด)
การให้การต้อนรับที่เป็นกันเอง	4.07 (ค่อนข้างมาก)	3.39 (ค่อนข้างน้อย)	3.86 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)	4.29 (มากที่สุด)
ความเสมอต้นเสมอปลายในการให้ บริการ	4.01 (ค่อนข้างมาก)	3.79 (ค่อนข้างมาก)	3.86 (ค่อนข้างมาก)	3.81 (ค่อนข้างมาก)	4.43 (มากที่สุด)

ตารางที่ 90 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้
บริการร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนก ตามรายได้ส่วนตัว
(ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	25,001- 30,000	30,001- 35,000	35,001- 40,000	40,001- 45,000	ตั้งแต่ 50,000 ขึ้น ไป
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การวิเคราะห์, การแก้ไขปัญหาของ พนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกต้อง	4.50 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ความสามารถอธิบายปัญหา และการแก้ไขให้เข้าใจได้ของพนักงาน	3.75 (ค่อนข้างมาก)	4.33 (มากที่สุด)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.83 (ค่อนข้างมาก)
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของ พนักงานทุกคน	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.33 (มากที่สุด)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.17 (ค่อนข้างมาก)
ความสุภาพและแต่งกายเรียบร้อยของ พนักงาน	3.75 (ค่อนข้างมาก)	4.33 (มากที่สุด)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)
บุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงาน ทุกคน	3.75 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
การมีประสบการณ์การทำงานที่สูงของ พนักงานช่าง	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.17 (ค่อนข้างมาก)
การมีคุณวุฒิการศึกษาที่สูงของพนักงาน ช่าง	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.33 (มากที่สุด)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.50 (ค่อนข้างมาก)
การให้ความสำคัญ ดูแลเครื่อง คอมพิวเตอร์ของพนักงานทุกคน	4.25 (มากที่สุด)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.00 (ค่อนข้างน้อย)	5.00 (มากที่สุด)	3.83 (ค่อนข้างมาก)
นำเสนอบริการ ได้อย่างเหมาะสมกับ ความต้องการ	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.33 (ค่อนข้างน้อย)	5.00 (มากที่สุด)	4.17 (ค่อนข้างมาก)
การให้การต้อนรับที่เป็นกันเอง	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.33 (มากที่สุด)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.00 (ค่อนข้างมาก)
ความเสมอต้นเสมอปลายในการให้ บริการ	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 90 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรมีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับกับปัจจัยการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.50 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับกับปัจจัยการมีประสบการณ์การทำงานที่สูงของพนักงานช่าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.11 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับกับปัจจัยการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.11 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับกับปัจจัยการให้ความสำคัญดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงานทุกคน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.14 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญกับกับปัจจัยความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.43 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญกับกับปัจจัยการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.50 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001 – 35,000 บาท ให้ความสำคัญกับกับปัจจัยการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.33 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 35,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับกับปัจจัยการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 40,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญกับกับปัจจัยการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 5.00 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับกับปัจจัยการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.50

ตารางที่ 91 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ความถี่ในการใช้บริการ				
	ทุก 2 สัปดาห์ หรือบ่อยกว่า	ทุก 1 เดือน	ทุก 2 - 3 เดือน	ปีละ 2 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง
การวิเคราะห์ , การแก้ไข ปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกจุด	3.89 (ค่อนข้างมาก)	4.08 (ค่อนข้างมาก)	4.40 (มากที่สุด)	4.12 (ค่อนข้างมาก)	4.07 (ค่อนข้างมาก)
ความสามารถอธิบายปัญหา และการแก้ไขให้เข้าใจได้ของ พนักงาน	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.24 (มากที่สุด)	4.09 (ค่อนข้างมาก)	4.03 (ค่อนข้างมาก)
ความกระตือรือร้นในการให้ บริการ ของพนักงานทุกคน	4.11 (ค่อนข้างมาก)	3.92 (ค่อนข้างมาก)	4.06 (ค่อนข้างมาก)	4.03 (ค่อนข้างมาก)	3.98 (ค่อนข้างมาก)
ความสุภาพและแต่งกายเรียบร้อย ของพนักงาน	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.98 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.92 (ค่อนข้างมาก)
บุคลิกและก็น่าเชื่อถือของ พนักงานทุกคน	3.78 (ค่อนข้างมาก)	3.75 (ค่อนข้างมาก)	3.90 (ค่อนข้างมาก)	3.97 (ค่อนข้างมาก)	3.93 (ค่อนข้างมาก)
การมีประสบการณ์การ ทำงานที่สูงของพนักงานช่าง	3.78 (ค่อนข้างมาก)	3.92 (ค่อนข้างมาก)	4.14 (ค่อนข้างมาก)	4.06 (ค่อนข้างมาก)	4.07 (ค่อนข้างมาก)
การมีคุณวุฒิการศึกษาที่สูง ของพนักงานช่าง	3.67 (ค่อนข้างมาก)	3.67 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	3.76 (ค่อนข้างมาก)	3.88 (ค่อนข้างมาก)
การให้ความสำคัญ ดูแล เครื่องคอมพิวเตอร์ของ พนักงานทุกคน	3.89 (ค่อนข้างมาก)	3.96 (ค่อนข้างมาก)	4.10 (ค่อนข้างมาก)	4.18 (ค่อนข้างมาก)	4.02 (ค่อนข้างมาก)
นำเสนอบริการได้อย่างเหมาะสม กับความต้องการ	3.78 (ค่อนข้างมาก)	3.83 (ค่อนข้างมาก)	4.20 (ค่อนข้างมาก)	4.06 (ค่อนข้างมาก)	3.81 (ค่อนข้างมาก)
การให้การต้อนรับที่เป็น กันเอง	3.78 (ค่อนข้างมาก)	3.96 (ค่อนข้างมาก)	3.96 (ค่อนข้างมาก)	4.12 (ค่อนข้างมาก)	3.98 (ค่อนข้างมาก)
ความเสมอต้นเสมอปลายใน การให้บริการ	3.89 (ค่อนข้างมาก)	4.00 (ค่อนข้างมาก)	4.02 (ค่อนข้างมาก)	4.06 (ค่อนข้างมาก)	3.83 (ค่อนข้างมาก)

จากตารางที่ 91 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรมีอิทธิพลต่อการเลือกร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่ใช้บริการทุก 2 สัปดาห์หรือบ่อยกว่า ให้ความสำคัญกับความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของพนักงานทุกคน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.11 ผู้ที่ใช้บริการทุก 1 เดือน ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.08 ผู้ที่ใช้บริการทุก 2 – 3 เดือน ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ , การแก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกจุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.40 ผู้ที่ใช้บริการปีละ 2 ครั้ง ให้ความสำคัญกับการให้ความสำคัญ ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงานทุกคน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.18 ผู้ที่ใช้บริการปีละ 1 ครั้ง ให้ความสำคัญกับการมีประสบการณ์การทำงานที่สูงของพนักงานช่าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.07

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจจากการที่ได้รับบริการหลังการขายคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 92 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหลังการขาย (โดยรวม) ของร้านค้าคอมพิวเตอร์ที่ซื้อ

ความพึงพอใจใน การบริการ	กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจมาก	38	19.0
ค่อนข้างพอใจ	135	67.5
ไม่พอใจ	27	13.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 92 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ค่อนข้างพอใจในบริการหลังการขายของร้านค้าคอมพิวเตอร์ โดยมีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาคือพอใจมาก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และมีเพียง 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ที่ไม่พอใจในการบริการหลังการขายของร้านค้าคอมพิวเตอร์ที่ซื้อ

ตารางที่ 93 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามการตัดสินใจที่จะใช้บริการร้านเดิมที่ซื้อคอมพิวเตอร์มาแล้วเมื่อหมดระยะเวลารับประกันหรือไม่

ตัดสินใจที่จะใช้บริการ ร้านเดิม	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ยังใช้บริการต่อไป	91	45.5
ยังไม่แน่ใจ	93	46.5
ไม่ใช่	16	8.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 93 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีความคิดว่าถ้าคอมพิวเตอร์ไม่อยู่ในช่วงระยะเวลารับประกัน (หมดประกัน) จากร้านที่ขายแล้ว จะยังคงใช้บริการซ่อม / อัปเดตที่ร้านเดิมหรือไม่ ส่วนมากจะตอบว่า ยังไม่แน่ใจ เป็นจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือ ยังจะใช้บริการต่อไป และจะไม่ใช้บริการต่อ โดยคิดเป็นร้อยละ 45.5 และ 8.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 94 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคในความพึงพอใจในสถานที่ที่ใช้บริการในปัจจุบัน ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ความพึงพอใจในด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภค
คุณภาพงานซ่อม	3.99	0.71	ค่อนข้างพอใจ
ระบบการบริการ เช่น ความรวดเร็ว	3.87	0.92	ค่อนข้างพอใจ
การรับประกันงานซ่อม	3.87	0.88	ค่อนข้างพอใจ
การต้อนรับที่ดี	3.87	0.81	ค่อนข้างพอใจ
ช่างผู้ให้บริการ	3.77	0.90	ค่อนข้างพอใจ
การส่งเสริมการตลาด	3.69	1.58	ค่อนข้างพอใจ
วิธีการชำระเงิน	3.67	0.83	ค่อนข้างพอใจ
อัตราค่าบริการ	3.66	0.84	ค่อนข้างพอใจ
รูปแบบของร้าน เช่น บรรยากาศ	3.63	0.77	ค่อนข้างพอใจ
สถานที่ตั้ง	3.52	0.92	ค่อนข้างพอใจ

จากตารางที่ 94 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีความพอใจในการให้บริการของร้านที่ใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คุณภาพงานซ่อมซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ตั้ง เช่น ความใกล้-ไกล , ที่จอดรถซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ตารางที่ 95 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการของร้านที่ใช้บริการในปัจจุบัน
จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในด้าน	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
คุณภาพงานซ่อม เช่น ความเรียบร้อย ความรวดเร็วในการซ่อม ความสะอาด	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)
อัตราค่าบริการ	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)
วิธีการชำระเงิน	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)	3.60 (ค่อนข้างพอใจ)
รูปแบบของร้าน เช่น ความสะอาดของสถานที่ การตกแต่ง บรรยากาศ ความปลอดภัย	3.60 (ค่อนข้างพอใจ)	3.60 (ค่อนข้างพอใจ)
สถานที่ตั้ง เช่น ความใกล้-ไกล ที่จอดรถ	3.45 (ค่อนข้างพอใจ)	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)
การส่งเสริมการตลาดของร้าน เช่น โฆษณา ประชาสัมพันธ์ จัดรายการพิเศษ สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก เป็นต้น	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)
ช่างผู้ให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษา การแก้ไขปัญหา	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)
การต้อนรับที่ดี เป็นกันเอง และการเอาใจใส่ลูกค้า	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)
การรับประกันในตัวสินค้า หรือบริการ	3.90 (ค่อนข้างพอใจ)	3.90 (ค่อนข้างพอใจ)
ระบบบริการ เช่น ความรวดเร็ว ความทันสมัย ความสะดวก	3.90 (ค่อนข้างพอใจ)	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)

จากตารางที่ 95 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของร้านที่ใช้บริการในปัจจุบัน โดย
เพศชายส่วนใหญ่พึงพอใจกับคุณภาพงานซ่อม และการต้อนรับที่ดี เป็นกันเอง และการเอาใจใส่ลูก
ค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.00 และเพศหญิงส่วนใหญ่พึงพอใจกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ
4.00

**ตารางที่ 96 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการของร้านที่ใช้บริการในปัจจุบัน
จำแนกตามสถานภาพ**

ความพึงพอใจในด้าน	สถานภาพ	
	โสด	สมรสแล้ว
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
คุณภาพงานซ่อม เช่น ความเรียบร้อย ความรวดเร็วในการซ่อม ความสะอาด	4.00 (ก่อนข้างพอใจ)	3.95 (ก่อนข้างพอใจ)
อัตราค่าบริการ	3.71 (ก่อนข้างพอใจ)	3.54 (ก่อนข้างพอใจ)
วิธีการชำระเงิน	3.72 (ก่อนข้างพอใจ)	3.56 (ก่อนข้างพอใจ)
รูปแบบของร้าน เช่น ความสะอาดของสถานที่ การตกแต่ง บรรยากาศ ความปลอดภัย	3.65 (ก่อนข้างพอใจ)	3.58 (ก่อนข้างพอใจ)
สถานที่ตั้ง เช่น ความใกล้-ไกล ที่จอดรถ	3.55 (ก่อนข้างพอใจ)	3.47 (ก่อนข้างพอใจ)
การส่งเสริมการตลาดของร้าน เช่น โฆษณา ประชาสัมพันธ์ จัดรายการพิเศษ สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก เป็นต้น	3.69 (ก่อนข้างพอใจ)	3.69 (ก่อนข้างพอใจ)
ช่างผู้ให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษา การแก้ไขปัญหา	3.84 (ก่อนข้างพอใจ)	3.59 (ก่อนข้างพอใจ)
การต้อนรับที่ดี เป็นกันเอง และการเอาใจใส่ลูกค้า	3.94 (ก่อนข้างพอใจ)	3.73 (ก่อนข้างพอใจ)
การรับประกันในตัวสินค้า หรือบริการ	3.89 (ก่อนข้างพอใจ)	3.83 (ก่อนข้างพอใจ)
ระบบการบริการ เช่น ความรวดเร็ว ความทันสมัย ความสะดวก	3.90 (ก่อนข้างพอใจ)	3.81 (ก่อนข้างพอใจ)

จากตารางที่ 96 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของร้านที่ใช้บริการในปัจจุบัน โดยผู้
ที่มีสถานภาพ โสด พึงพอใจกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 และผู้ที่สมรสแล้วพึงพอใจ
กับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.95

**ตารางที่ 97 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการของร้านที่ใช้บริการในปัจจุบัน
จำแนกตามอายุ**

ความพึงพอใจในด้าน	อายุ				
	ต่ำกว่า 20	20-29 ปี	30-39 ปี	40 - 49 ปี	ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
คุณภาพงานซ่อม เช่น ความเรียบร้อย ความรวดเร็วในการซ่อม ความสะอาด	4.07 (ค่อนข้างพอใจ)	3.97 (ค่อนข้างพอใจ)	4.08 (ค่อนข้างพอใจ)	3.62 (ค่อนข้างพอใจ)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)
อัตราค่าบริการ	3.93 (ค่อนข้างพอใจ)	3.63 (ค่อนข้างพอใจ)	3.65 (ค่อนข้างพอใจ)	3.38 (เฉยๆ)	3.50 (ค่อนข้างพอใจ)
วิธีการชำระเงิน	3.86 (ค่อนข้างพอใจ)	3.68 (ค่อนข้างพอใจ)	3.65 (ค่อนข้างพอใจ)	3.38 (เฉยๆ)	3.50 (ค่อนข้างพอใจ)
รูปแบบของร้าน เช่น ความสะอาดของสถานที่ การตกแต่ง บรรยากาศ ความปลอดภัย	3.75 (ค่อนข้างพอใจ)	3.62 (ค่อนข้างพอใจ)	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)	3.32 (เฉยๆ)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)
สถานที่ตั้ง เช่น ความใกล้-ไกล ที่จอดรถ	3.50 (ค่อนข้างพอใจ)	3.54 (ค่อนข้างพอใจ)	3.62 (ค่อนข้างพอใจ)	3.23 (เฉยๆ)	3.00 (เฉยๆ)
การส่งเสริมการตลาดของร้าน เช่น โฆษณา ประชาสัมพันธ์ จัดรายการพิเศษ สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก เป็นต้น	3.71 (ค่อนข้างพอใจ)	3.47 (ค่อนข้างพอใจ)	4.43 (พอใจมาก)	3.54 (ค่อนข้างพอใจ)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)
ช่างผู้ให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษา การแก้ไขปัญหา	3.57 (ค่อนข้างพอใจ)	3.82 (ค่อนข้างพอใจ)	3.86 (ค่อนข้างพอใจ)	3.62 (ค่อนข้างพอใจ)	3.00 (เฉยๆ)
การต้อนรับที่ดี เป็นกันเอง และการเอาใจใส่ลูกค้า	3.86 (ค่อนข้างพอใจ)	3.91 (ค่อนข้างพอใจ)	3.86 (ค่อนข้างพอใจ)	3.69 (ค่อนข้างพอใจ)	3.50 (ค่อนข้างพอใจ)
การรับประกันในตัวสินค้า หรือบริการ	3.82 (ค่อนข้างพอใจ)	3.87 (ค่อนข้างพอใจ)	3.95 (ค่อนข้างพอใจ)	3.77 (ค่อนข้างพอใจ)	4.50 (พอใจมาก)
ระบบการบริการ เช่น ความรวดเร็ว ความทันสมัย ความสะดวก	3.89 (ค่อนข้างพอใจ)	3.84 (ค่อนข้างพอใจ)	4.05 (ค่อนข้างพอใจ)	3.62 (ค่อนข้างพอใจ)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)

จากตารางที่ 97 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของร้านที่ใช้บริการในปัจจุบัน โดยผู้ที่อายุต่ำกว่า 20 ปี พึงพอใจกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.07 ผู้ที่อายุ 20 – 29 ปี พึงพอใจกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.97 ผู้ที่อายุ 30 – 39 ปี พึงพอใจกับการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.43 ผู้ที่อายุ 40 – 49 ปี พึงพอใจกับการรับประกันในตัวสินค้าและบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.77 ผู้ที่อายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป พึงพอใจการรับประกันในตัวสินค้าและบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.50

ตารางที่ 98 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการของร้านที่ใช้บริการในปัจจุบัน
จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจในด้าน	อาชีพ				
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการ ส่วนตัว	นักเรียน นักศึกษา
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
คุณภาพงานซ่อม เช่น ความเรียบร้อย ความรวดเร็วในการซ่อม ความสะอาด	3.92 (ค่อนข้างพอใจ)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	3.92 (ค่อนข้างพอใจ)	4.12 (ค่อนข้างพอใจ)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)
อัตราค่าบริการ	3.61 (ค่อนข้างพอใจ)	3.62 (ค่อนข้างพอใจ)	3.52 (ค่อนข้างพอใจ)	3.92 (ค่อนข้างพอใจ)	3.75 (ค่อนข้างพอใจ)
วิธีการชำระเงิน	3.61 (ค่อนข้างพอใจ)	3.62 (ค่อนข้างพอใจ)	3.71 (ค่อนข้างพอใจ)	3.92 (ค่อนข้างพอใจ)	3.75 (ค่อนข้างพอใจ)
รูปแบบของร้าน เช่น ความสะอาดของสถานที่ การตกแต่ง บรรยากาศ ความปลอดภัย	3.61 (ค่อนข้างพอใจ)	3.62 (ค่อนข้างพอใจ)	3.85 (ค่อนข้างพอใจ)	3.60 (ค่อนข้างพอใจ)	3.62 (ค่อนข้างพอใจ)
สถานที่ตั้ง เช่น ความใกล้-ไกล ที่จอดรถ	3.40 (เฉยๆ)	3.41 (ค่อนข้างพอใจ)	3.62 (ค่อนข้างพอใจ)	3.60 (ค่อนข้างพอใจ)	3.62 (ค่อนข้างพอใจ)
การส่งเสริมการตลาดของร้าน เช่น โฆษณา ประชาสัมพันธ์ จัดรายการพิเศษ สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก เป็นต้น	4.82 (พอใจมาก)	3.73 (ค่อนข้างพอใจ)	3.71 (ค่อนข้างพอใจ)	3.42 (ค่อนข้างพอใจ)	3.54 (ค่อนข้างพอใจ)
ช่างผู้ให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษา การแก้ไขปัญหา	3.91 (ค่อนข้างพอใจ)	3.62 (ค่อนข้างพอใจ)	3.92 (ค่อนข้างพอใจ)	3.92 (ค่อนข้างพอใจ)	3.82 (ค่อนข้างพอใจ)
การต้อนรับที่ดี เป็นกันเอง และการเอาใจใส่ลูกค้า	3.91 (ค่อนข้างพอใจ)	3.71 (ค่อนข้างพอใจ)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	4.10 (ค่อนข้างพอใจ)	3.90 (ค่อนข้างพอใจ)
การรับประกันในตัวสินค้า หรือบริการ	3.91 (ค่อนข้างพอใจ)	3.85 (ค่อนข้างพอใจ)	3.98 (ค่อนข้างพอใจ)	4.32 (พอใจมาก)	3.90 (ค่อนข้างพอใจ)
ระบบการบริการ เช่น ความรวดเร็ว ความทันสมัย ความสะดวก	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	3.71 (ค่อนข้างพอใจ)	3.98 (ค่อนข้างพอใจ)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	3.90 (ค่อนข้างพอใจ)

จากตารางที่ 98 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของร้านที่ใช้บริการในปัจจุบัน โดยผู้มีอาชีพรับราชการ พึงพอใจกับการส่งเสริมการตลาดของร้าน มีเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.82 ผู้มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ พึงพอใจกับคุณภาพงานซ่อม มีเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนพึงพอใจกับการต้อนรับที่ดีเป็นกันเอง และเอาใจใส่ลูกค้า มีเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้ที่ทำกิจการส่วนตัวพึงพอใจกับการรับประกันในตัวสินค้าและบริการ มีเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.32 ผู้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาพึงพอใจกับคุณภาพงานซ่อม มีเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 99 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการของร้านที่ใช้บริการในปัจจุบัน
จำแนก ตามรายได้ส่วนตัว

ความพึงพอใจในด้าน	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	ต่ำกว่า 5,000	5,001- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
คุณภาพงานซ่อม เช่น ความเรียบร้อย ความรวดเร็วในการซ่อม ความสะอาด	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	4.10 (ค่อนข้างพอใจ)	3.90 (ค่อนข้างพอใจ)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	4.30 (พอใจมาก)
อัตราค่าบริการ	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)	3.60 (ค่อนข้างพอใจ)	3.60 (ค่อนข้างพอใจ)	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)
วิธีการชำระเงิน	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)	3.60 (ค่อนข้างพอใจ)	3.60 (ค่อนข้างพอใจ)	3.60 (ค่อนข้างพอใจ)	3.90 (ค่อนข้างพอใจ)
รูปแบบของร้าน เช่น ความสะอาดของสถานที่ การตกแต่ง บรรยากาศ ความปลอดภัย	3.60 (ค่อนข้างพอใจ)	3.60 (ค่อนข้างพอใจ)	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)	4.0 (ค่อนข้างพอใจ)
สถานที่ตั้ง เช่น ความใกล้-ไกล ที่จอดรถ	3.60 (ค่อนข้างพอใจ)	3.30 (เฉยๆ)	3.50 (ค่อนข้างพอใจ)	3.60 (ค่อนข้างพอใจ)	3.90 (ค่อนข้างพอใจ)
การส่งเสริมการตลาดของร้าน เช่น โฆษณา ประชาสัมพันธ์ จัดรายการพิเศษ สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก เป็นต้น	3.50 (ค่อนข้างพอใจ)	4.60 (พอใจมาก)	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)	4.0 (ค่อนข้างพอใจ)	4.0 (ค่อนข้างพอใจ)
ช่างผู้ให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษา การแก้ไขปัญหา	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)	4.0 (ค่อนข้างพอใจ)
การต้อนรับที่ดี เป็นกันเอง และการเอาใจใส่ลูกค้า	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)	3.90 (ค่อนข้างพอใจ)	4.0 (ค่อนข้างพอใจ)	4.0 (ค่อนข้างพอใจ)
การรับประกันในตัวสินค้า หรือ บริการ	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)	4.0 (ค่อนข้างพอใจ)	4.0 (ค่อนข้างพอใจ)
ระบบการบริการ เช่น ความรวดเร็ว ความทันสมัย ความสะดวก	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)	3.90 (ค่อนข้างพอใจ)	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)	4.0 (ค่อนข้างพอใจ)	4.30 (พอใจมาก)

**ตารางที่ 99 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้
บริการร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ จำแนก ตามรายได้ส่วนตัว**
(ต่อ)

ความพึงพอใจในด้าน	รายได้ส่วนตัว (บาทต่อเดือน)				
	25,001 - 30,000	30,001- 35,000	35,001 - 40,000	40,001 - 45,000	50,000 ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
คุณภาพงานซ่อม เช่น ความเรียบร้อย ความรวดเร็วในการซ่อม ความสะอาด	4.50 (พอใจมาก)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	3.30 (ค่อนข้างพอใจ)	5.0 (พอใจมาก)	4.20 (ค่อนข้างพอใจ)
อัตราค่าบริการ	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	4.30 (พอใจมาก)	2.70 (เฉยๆ)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	3.50 (ค่อนข้างพอใจ)
วิธีการชำระเงิน	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)	4.30 (พอใจมาก)	2.70 (เฉยๆ)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)
รูปแบบของร้าน เช่น ความสะอาดของสถานที่ การตกแต่ง บรรยากาศ ความปลอดภัย	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	3.30 (เฉยๆ)	3.00 (เฉยๆ)	5.00 (พอใจมาก)	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)
สถานที่ตั้ง เช่น ความใกล้-ไกลที่จอดรถ	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)	3.70 (ค่อนข้างพอใจ)	3.00 (เฉยๆ)	5.00 (พอใจมาก)	3.00 (เฉยๆ)
การส่งเสริมการตลาดของร้าน เช่น โฆษณา ประชาสัมพันธ์ จัดรายการพิเศษ สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก เป็นต้น	3.30 (เฉยๆ)	3.00 (เฉยๆ)	3.00 (เฉยๆ)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)
ช่างผู้ให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษา การแก้ไขปัญหา	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)	4.70 (พอใจมาก)	2.70 (เฉยๆ)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)
การต้อนรับที่ดี เป็นกันเอง และการเอาใจใส่ลูกค้า	4.30 (พอใจมาก)	4.70 (พอใจมาก)	3.00 (เฉยๆ)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)
การรับประกันในตัวสินค้า หรือบริการ	4.30 (พอใจมาก)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	3.00 (เฉยๆ)	5.00 (พอใจมาก)	4.30 (พอใจมาก)
ระบบการบริการ เช่น ความรวดเร็ว ความทันสมัย ความสะดวก	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	3.00 (เฉยๆ)	5.00 (พอใจมาก)	4.50 (พอใจมาก)

จากตารางที่ 99 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของร้านที่ใช้บริการในปัจจุบัน โดยผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท พึงพอใจกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.32 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท พึงพอใจกับการส่งเสริมการตลาดของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.60 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท พึงพอใจกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.90 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท พึงพอใจกับคุณภาพงานซ่อม การต้อนรับที่ดี เป็นกันเองและการเอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 เท่ากัน ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท พึงพอใจกับคุณภาพงานซ่อม และระบบการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.30 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท พึงพอใจกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.50 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001 – 35,000 บาท พึงพอใจกับช่างผู้ให้บริการ และการต้อนรับที่ดี เป็นกันเองและการเอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.70 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 35,001 – 40,000 บาท พึงพอใจกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.30 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 40,001 – 45,000 บาท พึงพอใจกับคุณภาพงานซ่อม รูปแบบของร้าน สถานที่ตั้งของร้าน การรับประกันในตัวสินค้าหรือบริการ และระบบการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 5.00 ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป พึงพอใจกับระบบการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.50

ตารางที่ 100 : แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการของร้านที่ใช้บริการในปัจจุบัน
จำแนก ตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจในด้าน	ความถี่ในการใช้บริการ (โดยเฉลี่ย)				
	ทุก 2 สัปดาห์ หรือบ่อยกว่า	ทุก 1 เดือน	ทุก 2 – 3 เดือน	ปีละ 2 ครั้ง	ปีละ 1 ครั้ง
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
คุณภาพงานซ่อม เช่น ความเรียบร้อย ความรวดเร็วในการซ่อม ความสะอาด	3.78 (ค่อนข้างพอใจ)	3.79 (ค่อนข้างพอใจ)	4.14 (ค่อนข้างพอใจ)	3.85 (ค่อนข้างพอใจ)	3.98 (ค่อนข้างพอใจ)
อัตราค่าบริการ	4.00 (ค่อนข้างพอใจ)	3.75 (ค่อนข้างพอใจ)	3.62 (ค่อนข้างพอใจ)	3.41 (ค่อนข้างพอใจ)	3.80 (ค่อนข้างพอใจ)
วิธีการชำระเงิน	3.89 (ค่อนข้างพอใจ)	3.75 (ค่อนข้างพอใจ)	3.60 (ค่อนข้างพอใจ)	3.59 (ค่อนข้างพอใจ)	3.76 (ค่อนข้างพอใจ)
รูปแบบของร้าน เช่น ความสะอาดของสถานที่ การตกแต่ง บรรยากาศ ความปลอดภัย	3.78 (ค่อนข้างพอใจ)	3.46 (ค่อนข้างพอใจ)	3.64 (ค่อนข้างพอใจ)	3.65 (ค่อนข้างพอใจ)	3.64 (ค่อนข้างพอใจ)
สถานที่ตั้ง เช่น ความใกล้-ไกล ที่จอดรถ	3.00 (เฉยๆ)	3.63 (ค่อนข้างพอใจ)	3.56 (ค่อนข้างพอใจ)	3.53 (ค่อนข้างพอใจ)	3.54 (ค่อนข้างพอใจ)
การส่งเสริมการตลาดของร้าน เช่น โฆษณา ประชาสัมพันธ์ จัดรายการพิเศษ สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก เป็นต้น	3.67 (ค่อนข้างพอใจ)	3.25 (เฉยๆ)	3.68 (ค่อนข้างพอใจ)	4.09 (ค่อนข้างพอใจ)	3.61 (ค่อนข้างพอใจ)
ช่างผู้ให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษา การแก้ไขปัญหา	3.78 (ค่อนข้างพอใจ)	3.75 (ค่อนข้างพอใจ)	3.84 (ค่อนข้างพอใจ)	3.79 (ค่อนข้างพอใจ)	3.73 (ค่อนข้างพอใจ)
การต้อนรับที่ดี เป็นกันเอง และการเอาใจใส่ลูกค้า	3.78 (ค่อนข้างพอใจ)	4.08 (ค่อนข้างพอใจ)	3.86 (ค่อนข้างพอใจ)	3.79 (ค่อนข้างพอใจ)	3.81 (ค่อนข้างพอใจ)
การรับประกันในตัวสินค้า หรือ บริการ	3.56 (ค่อนข้างพอใจ)	3.83 (ค่อนข้างพอใจ)	4.12 (ค่อนข้างพอใจ)	3.68 (ค่อนข้างพอใจ)	3.76 (ค่อนข้างพอใจ)
ระบบการบริการ เช่น ความรวดเร็ว ความทันสมัย ความสะดวก	3.44 (ค่อนข้างพอใจ)	3.79 (ค่อนข้างพอใจ)	3.94 (ค่อนข้างพอใจ)	3.85 (ค่อนข้างพอใจ)	3.88 (ค่อนข้างพอใจ)

จากตารางที่ 100 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของร้านที่ใช้บริการในปัจจุบัน โดย ผู้ที่ใช้บริการทุก 2 สัปดาห์หรือบ่อยกว่า พึงพอใจกับอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ผู้ที่ใช้บริการทุก 1 เดือน พึงพอใจกับการต้อนรับที่ดี เป็นกันเอง และการเอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.08 00 ผู้ที่ใช้บริการทุก 2 - 3 เดือน พึงพอใจกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4. พึงพอใจกับคุณภาพงานซ่อม การต้อนรับที่ดี เป็นกันเองและการเอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.14 ผู้ที่ใช้บริการปีละ 2 ครั้ง พึงพอใจกับการส่งเสริมการตลาดของร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.09 ผู้ที่ใช้บริการปีละ 1 ครั้ง พึงพอใจกับคุณภาพงานซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.98

ส่วนที่ 6 ปัญหาที่พบในการใช้คอมพิวเตอร์ และความต้องการช่าง

ตารางที่ 101 : ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับที่มีผลต่อผู้บริโภคนในปัญหาที่พบในการใช้คอมพิวเตอร์ ที่มีผลต่อผู้บริโภคนในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ปัญหาที่พบในการใช้คอมพิวเตอร์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับของปัญหาที่พบ
ใช้ไม่เป็น	3.55	1.01	ค่อนข้างบ่อย
เครื่องแฮงค์	3.28	1.16	ค่อนข้างน้อย
ไวรัส	2.96	1.13	ค่อนข้างน้อย
ปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ต่อพ่วง	2.90	1.10	ค่อนข้างน้อย
ปัญหาระบบภาพ	2.72	1.12	ค่อนข้างน้อย
เข้าโปรแกรมไม่ได้	2.67	1.13	ค่อนข้างน้อย
ปัญหาอินเทอร์เน็ต	2.66	1.24	ค่อนข้างน้อย
ไม่ขึ้นภาพ	2.53	1.10	น้อย
ปัญหาระบบเสียง	2.51	1.08	น้อย

จากตารางที่ 101 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ค่อนข้างบ่อย คือ ไม่เข้าใจในการใช้คอมพิวเตอร์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 รองลงมาคือ ปัญหาที่พบค่อนข้างน้อย ได้แก่ ปัญหาเครื่องแฮงค์ ไวรัส ปัญหาอุปกรณ์ต่อพ่วง ปัญหาระบบภาพ เข้าโปรแกรมไม่ได้ ปัญหาอินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 2.96 2.90 2.72 2.67 และ 2.66 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่ส่วนปัญหาที่พบน้อย ได้แก่ ไม่ขึ้นภาพ และปัญหาระบบเสียง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.53 และ 2.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 102 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในความต้องการช่าง จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้คอมพิวเตอร์

ปัญหา	ต้องการช่าง		ไม่ต้องการช่าง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความไม่เข้าใจในการใช้คอมพิวเตอร์	168	84.0	32	16.0
2. ไวรัส	148	74.0	52	26.0
3. เปิดเครื่องแล้วไฟไม่เข้า หรือไม่ขึ้นภาพ	112	56.0	88	44.0
4. เข้าโปรแกรมไม่ได้	113	56.5	87	43.5
5. เครื่องหยุดทำงาน ขณะใช้งาน (Hang)	144	72.0	56	28.0
6. ปัญหาระบบภาพ เช่น ภาพไม่ชัด ภาพสั่น	118	59.0	82	41.0
7. ปัญหาระบบเสียง เช่น เสียงหาย เสียงเพี้ยน	115	57.5	85	42.5
8. ปัญหาจากอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์	142	71.0	58	29.0
9. ปัญหาจากการเล่นอินเทอร์เน็ต	136	68.0	64	32.0

จากตารางที่ 102 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เมื่อพบกับปัญหาต่างๆในการใช้คอมพิวเตอร์แล้วมีความต้องการคำแนะนำ หรือการแก้ไขปัญหามาจากช่างเทคนิค โดยแยกเป็นปัญหาแต่ละข้อดังนี้ ปัญหาที่ต้องการคำแนะนำจากช่างมากที่สุดคือ เรื่องความไม่เข้าใจในการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นจำนวน 168 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมาคือ ปัญหาไวรัส คิดเป็นร้อยละ 74.0 และปัญหาที่ต้องการคำแนะนำจากช่างน้อยที่สุดคือ ปัญหาเปิดเครื่องแล้วไฟไม่เข้า หรือไม่ขึ้นภาพ คิดเป็นร้อยละ 56.0