บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ในครั้งนี้ ได้ผลการศึกษาดังมีรายละเอียดภายใต้หัวข้อต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.3 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกลุ่มสาขาวิชา กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกลุ่มสาขาวิชา กับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับปริญญาตรีขึ้นไปทุกคณะที่มีสถานภาพนักศึกษา ได้ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา แหล่งที่มาของรายได้ และรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 1 – 5

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	144	45.3
หญิง	174	54.7
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงถึงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบที่เป็นเพศหญิงมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 54.7 และที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 19 ปี	33	10.4
19 – 20 ปี	146	45.9
21 – 22 ปี	106	33.3
23 – 24 ปี	25	7.9
25 ปี ขึ้นไป	8	2.5
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 2 แสดงถึงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบมีอายุ 19 – 20 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมา มีอายุ 21 – 22 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 ส่วนกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 19 ปี และ 23 – 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.4 และ 7.9 ตามลำดับ ขณะที่กลุ่มผู้ตอบที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป พบว่ามีจำนวนน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 2.5 เท่านั้น

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	304	95.6
ปริญญาโท	14	4.4
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 3 แสดงถึงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบเกือบทั้งหมด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากถึงร้อยละ 95.6 และที่เหลือมีการศึกษาระดับปริญญาโท มีเพียงร้อยละ 4.4 เท่านั้น

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามแหล่งที่มาของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

แหล่งที่มาของรายได้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จากทางบ้าน	196	61.6
เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา	84	26.4
ทุนการศึกษา	28	8.8
ทำงาน	10	3.1
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงแหล่งที่มาของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่ได้รับรายได้จากทางบ้านมากถึงร้อยละ 61.6 รองลงมา คือ กลุ่มที่ได้รับเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.4 ส่วนที่ได้รับทุนการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.8 ที่เหลือเป็นกลุ่มที่มีรายได้จากการทำงาน ซึ่งมีน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 3.1 เท่านั้น

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	255	80.2
5,001 – 10,000 บาท	47	14.8
10,001 – 15,000 บาท	7	2.2
15,001 – 20,000 บาท	7	2.2
20,001 – 25,000 บาท	1	0.6
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 5 แสดงรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีมากถึงร้อยละ 80.2 รองลงมา มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีร้อยละ 14.8 ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และ 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 2.2 เท่ากัน และที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท พบว่ามีน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 0.6 เท่านั้น

4.2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลดังมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 6 – 22

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้จากร้านถ่ายเอกสาร

การบริการที่เลือกใช้จากร้านถ่ายเอกสาร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ถ่ายเอกสารขาว-ดำ	302	95.0
ถ่ายเอกสารสี	58	18.2
พิมพ์งาน/Print งาน	185	58.2
เย็บปก-เข้าเล่ม	238	74.8
Scan รูปภาพ	52	16.4
เคลือบบัตร	109	34.3
ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียน	30	9.4
เช่าคอมพิวเตอร์	9	2.8

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ, n = 318

จากตารางที่ 6 แสดงถึงการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้จากร้านถ่ายเอกสาร พบว่าผู้ตอบเกือบทั้งหมดใช้บริการถ่ายเอกสารขาว-ดำ มากถึงร้อยละ 95.0 รองลงมาได้แก่ บริการเย็บปก-เข้าเล่ม ร้อยละ 74.8 บริการพิมพ์งาน/print งาน ร้อยละ 58.2 บริการเคลือบบัตร ร้อยละ 34.3 บริการถ่ายเอกสารสี ร้อยละ 18.2 บริการ Scan รูปภาพ ร้อยละ 16.4 และซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียน ร้อยละ9.4 นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ใช้บริการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วย แต่มีน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 2.8 เท่านั้น

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทเอกสาร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนำไปถ่ายเอกสาร

ประเภทเอกสาร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สมุดเลกเชอร์ของเพื่อน	246	77.4
เอกสารการเรียนการสอนแต่ละวิชา (Sheet)	268	84.3
รายงานวิชาต่าง ๆ ก่อนส่งอาจารย์	138	43.4
หนังสือหรือตำราที่ยืมมา	255	80.2
เอกสารสิ่งพิมพ์อื่นที่มิใช่หนังสือเรียน	140	44.0
นิตยสาร/วารสารที่น่าสนใจ	84	26.4
รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์	45	14.2
แบบสอบถาม	19	6.0
ถ่ายสำเนาบัตรนักศึกษา ใบปลิวงานกิจกรรมนักศึกษา	12	3.8

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ, n = 318

จากตารางที่ 7 แสดงถึงประเภทเอกสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามนำไปถ่ายเอกสาร พบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นเอกสารการเรียนการสอนแต่ละวิชา (Sheet) มากถึงร้อยละ 84.3 รองลงมาคือ หนังสือ หรือตำราที่ยืมมา และสมุดเลกเชอร์ของเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 80.2 และ 77.4 ตามลำดับ ที่เป็นเอกสารสิ่งพิมพ์ซึ่งไม่ใช่หนังสือเรียน รายงานวิชาต่าง ๆ ก่อนส่งอาจารย์ รวมทั้งนิตยสาร/วารสารที่น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 44.0, 43.4 และ 26.4 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีรายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ และแบบสอบถามแต่มีจำนวนไม่มากนักเพียงร้อยละ 14.2 และ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามวันในสัปดาห์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามไปใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด

วันในสัปดาห์	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
วันจันทร์ – ศุกร์	47	14.8
วันเสาร์	8	2.5
วันอาทิตย์	8	2.5
ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการ	255	80.2
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 8 แสดงถึงวันในสัปดาห์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามไปใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่ใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารไม่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการ มีมากถึงร้อยละ 80.2 รองลงมาไปใช้บริการในวันจันทร์ – ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 14.8 ส่วนกลุ่มที่ใช้บริการในวันเสาร์ และวันอาทิตย์ พบว่า มีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.5 เท่ากัน

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารในวันดังกล่าวมากที่สุด

เหตุผล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เป็นวันที่ต้องไปเรียนที่มหาวิทยาลัย	151	47.5
เป็นวันหยุดไม่ต้องไปเรียนจึงมีเวลาว่าง	35	11.0
เป็นช่วงที่สะดวก มีเวลาว่าง/ต้องการใช้เอกสาร	132	41.5
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 9 แสดงเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารในวันดังกล่าวมากที่สุด พบว่า ผู้ตอบจำนวนมากที่สุดให้เหตุผลว่า ช่วงวันดังกล่าวต้องไปเรียนที่มหาวิทยาลัยมากถึงร้อยละ 47.5 กลุ่มรองลงมานั้นให้เหตุผลว่าเป็นช่วงที่สะดวก มีเวลาว่าง และต้องการใช้เอกสารคิดเป็นร้อยละ 41.5 ส่วนกลุ่มที่ให้เหตุผลว่าเป็นวันหยุดไม่ต้องไปเรียนจึงมีเวลาว่าง มีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 11.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามไปใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด

ช่วงเวลา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ก่อน 08.00 น.	1	0.3
08.00 – 10.00 น.	17	5.3
10.01 – 12.00 น.	16	5.0
12.01 – 13.00 น.	60	18.9
13.01 – 15.00 น.	33	10.4
15.01 – 18.00 น.	59	18.6
18.01 – 20.00 น.	97	30.5
หลัง 20.00 น. เป็นต้นไป	35	11.0
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 10 แสดงถึงช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามไปใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด พบว่า ผู้ตอบใช้บริการในช่วงเวลา 18.01 – 20.00 น. มากที่สุดถึงร้อยละ 30.5 รองลงมาคือเวลา 12.01 – 13.00 น. เวลา 15.01 – 18.00 น. หลัง 20.00 น. เป็นต้นไป และเวลา 13.01 – 15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 18.9, 18.6, 11.0 และ 10.4 ตามลำดับ ที่ใช้บริการเวลา 08.00 – 10.00 น. และ 10.01 – 12.00 น. มีร้อยละ 5.3 และ 5.0 ตามลำดับ ที่ใช้บริการก่อน 8.00 น. มีน้อยมากเพียงร้อยละ 0.3 เท่านั้น

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารในช่วงเวลาดังกล่าว

เหตุผล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เป็นช่วงว่างก่อนเข้าเรียน/ทำงาน	15	4.7
เป็นช่วงว่างหลังเลิกเรียน/เลิกงาน	149	46.9
เป็นช่วงเวลาว่างหรือช่วงพัก	124	39.0
เป็นช่วงก่อนเดินทางกลับที่พัก	18	5.7
เป็นช่วงเวลาที่สะดวก/ต้องเสร็จก่อนที่อาจารย์ประจำวิชาไม่อยู่	12	3.8
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 11 แสดงเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสาร

ในช่วงเวลาดังกล่าว พบว่า ผู้ตอบจำนวนมากที่สุดให้เหตุผลว่า เวลาดังกล่าวเป็นช่วงว่างหลังเลิกเรียน/เลิกงาน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาให้เหตุผลว่าเป็นช่วงเวลาว่างหรือช่วงพัก คิดเป็นร้อยละ 39.0 ที่เหลือให้เหตุผลว่า เป็นช่วงก่อนเดินทางกลับที่พัก เป็นช่วงว่างก่อนเข้าเรียน/ทำงาน รวมทั้งเป็นช่วงเวลาที่สะดวก/ต้องเสร็จก่อนที่อาจารย์ประจำวิชาไม่อยู่ คิดเป็นร้อยละ 5.7, 4.7 และ 3.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามช่วงเวลาในเดือนที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด

ช่วงของเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต้นเดือน	21	6.6
กลางเดือน	16	5.0
ปลายเดือน	4	1.3
ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการ	277	87.1
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 12 แสดงถึงช่วงเวลาในเดือนที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด พบว่า ในแต่ละเดือนนั้นผู้ตอบส่วนใหญ่ใช้บริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.1 รองลงมาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการในช่วงต้นเดือน ร้อยละ 6.6 ใช้บริการในช่วงกลางเดือน ร้อยละ 5.0 และที่เหลือใช้บริการในช่วงปลายเดือน ซึ่งมีน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 1.3

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารช่วงเวลาในเดือนดังกล่าวมากที่สุด

เหตุผล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ได้รับเงินจากทางบ้านหรือเงินเดือน	21	6.6
อาจารย์สั่งงานในช่วงดังกล่าวค่อนข้างมาก	139	43.7
มีเวลาว่างมาก จึงสะดวกกว่าช่วงอื่น	74	23.3
ความจำเป็น ความเร่งรีบในการใช้เอกสาร	84	26.4
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 13 แสดงถึงเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารช่วงเวลาในเดือนดังกล่าวมากที่สุด พบว่า ผู้ตอบจำนวนมากที่สุดให้เหตุผลว่า อาจารย์สั่งงานในช่วง

เวลาดังกล่าวค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมามีเหตุผลว่า เนื่องจากมีความจำเป็น ความเร่งรีบในการใช้เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 26.4 ส่วนที่ให้เหตุผลว่ามีเวลาว่างมากจึงสะดวกกว่าช่วงอื่น คิดเป็นร้อยละ 23.3 และที่ให้เหตุผลว่าได้รับเงินจากทางบ้านหรือเงินเดือนนั้นมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.6

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามร้านถ่ายเอกสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด

ร้านที่เลือกใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บริเวณหน้ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	18	5.7
บริเวณด้านหลังมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	80	25.2
บริเวณด้านข้างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ช่วงประตูทางออกปั๊ม ปตท. ระหว่างถนนเลียบคลองชลประทานกับถนนนิมานเหมินทร์	121	38.1
ในสำนักหอสมุดกลาง และใต้ตึกของแต่ละคณะในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	99	31.1
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 14 แสดงถึงร้านถ่ายเอกสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด พบว่า ผู้ตอบจำนวนมากที่สุด ไปใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารซึ่งอยู่ด้านข้างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บริเวณช่วงประตูทางออกปั๊ม ปตท. ระหว่างถนนเลียบคลองชลประทานกับถนนนิมานเหมินทร์ มากถึงร้อยละ 38.1 รองลงมาพบว่า ไปใช้บริการร้านถ่ายเอกสารที่อยู่ในสำนักหอสมุดกลาง และใต้ตึกของแต่ละคณะในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถึงร้อยละ 31.1 ที่ใช้บริการร้านถ่ายเอกสารที่อยู่บริเวณด้านหลังมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 25.2 ที่เหลือซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด ไปใช้บริการร้านถ่ายเอกสารที่อยู่บริเวณด้านหน้ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีเพียงร้อยละ 5.7 เท่านั้น

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามลักษณะการเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการเลือกใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ใช้บริการร้านประจำเพียงแห่งเดียว	44	13.8
ใช้บริการร้านประจำที่มีอยู่ 2 – 3 แห่ง	227	71.4
เปลี่ยนร้านใหม่ทุกครั้ง	47	14.8
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 15 แสดงลักษณะการเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบที่ใช้บริการร้านประจำที่มีอยู่ 2 – 3 แห่ง มีมากที่สุดถึงร้อยละ 71.4 ที่เหลือคือกลุ่มที่เปลี่ยนร้านใหม่ทุกครั้ง และกลุ่มที่ใช้บริการร้านประจำเพียงแห่งเดียว มีเพียงร้อยละ 14.8 และ 13.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการร้านประจำ

เหตุผล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รู้จักคุ้นเคยเจ้าของร้าน	45	16.6
ให้บริการดี งานมีคุณภาพ	142	52.4
ค่าบริการถูกกว่าร้านอื่น	96	35.4
ได้เครดิตการจ่ายเงิน	20	7.4
มีความสะดวกเนื่องจากเป็นอยู่ใกล้ที่พัก	155	57.2
มีความสะดวกเนื่องจากเป็นอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย	135	49.8
มีความสะดวกเนื่องจากเป็นเป็นทางผ่าน	142	52.4
ให้บริการครบวงจร	57	21.0
ให้บริการตรงต่อเวลา	56	20.7
ช่วงเวลาเปิดให้บริการในแต่ละวันนานกว่าร้านอื่น	49	18.1
เจ้าของร้าน/พนักงานพูดจาสุภาพ	7	2.6

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ, n = 271

จากตารางที่ 16 แสดงถึงเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการร้านประจำ พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารซึ่งเป็นร้านประจำเพียงแห่งเดียว จำนวน

44 ราย และที่ใช้บริการร้านประจำที่มีอยู่ 2 – 3 แห่ง จำนวน 227 ราย รวมเป็น 271 ราย (ดูตารางที่ 17 ประกอบ) คิดเป็นร้อยละ 100.0 ได้ให้เหตุผลถึงการเลือกใช้บริการร้านประจำ ดังนี้ คือ ผู้ตอบจำนวนมากที่สุดให้เหตุผลว่า มีความสะดวกในการใช้บริการเนื่องจากอยู่ใกล้ที่พัก ถึงร้อยละ 57.2 รองลงมาให้เหตุผลว่าให้บริการดี งานมีคุณภาพ และมีความสะดวกเนื่องจากเป็นทางผ่าน มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 52.4 เท่ากัน ส่วนกลุ่มที่ให้เหตุผลว่าสะดวกเนื่องจากอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย มีร้อยละ 49.8 คิดค่าบริการถูกกว่าร้านอื่น ร้อยละ 35.4 ให้บริการครบวงจร ร้อยละ 21.0 ให้บริการตรงต่อเวลา ร้อยละ 20.7 ช่วงเวลาเปิดให้บริการในแต่ละวันนานกว่าร้านอื่น ร้อยละ 18.1 รู้จักคุ้นเคยเจ้าของร้าน ร้อยละ 16.6 และได้เครดิตการจ่ายเงิน ร้อยละ 7.4 ที่ให้เหตุผลว่า เจ้าของร้านและพนักงานงานพูดจาสุภาพ มีน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 2.6 เท่านั้น

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เปลี่ยนร้านถ่ายเอกสารใหม่ทุกครั้ง

เหตุผล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ขึ้นกับความสะดวกแต่ละครั้ง	43	91.5
ร้านเดิมบริการไม่ดี งานไม่มีคุณภาพ	6	12.8
ร้านเดิมเปิด-ปิดไม่เป็นเวลา	3	6.4
ร้านเดิมมีอัตราค่าบริการแพงกว่าร้านอื่น	5	10.6
ร้านเดิมบริการไม่ตรงตามเวลา	2	4.3
ต้องการแสวงหาร้านใหม่ที่บริการได้ดีกว่า	13	27.7
พนักงานให้บริการด้วยความไม่สุภาพ และไม่มีประสบการณ์	2	4.3

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ, n = 47

จากตารางที่ 17 แสดงเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เปลี่ยนร้านถ่ายเอกสารใหม่ทุกครั้ง พบว่า จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเปลี่ยนร้านถ่ายเอกสารใหม่ทุกครั้ง จำนวน 47 ราย (ดูตาราง 16 ประกอบ) คิดเป็นร้อยละ 100.0 ให้เหตุผลถึงการเปลี่ยนร้านใหม่ทุกครั้งดังนี้คือ ผู้ตอบเกือบทั้งหมดให้เหตุผลว่าขึ้นกับความสะดวกแต่ละครั้ง มีจำนวนมากถึงร้อยละ 91.5 รองลงมาให้เหตุผลว่า ต้องการแสวงหาร้านใหม่ที่ให้บริการได้ดีกว่า ร้อยละ 27.7 ร้านเดิมบริการไม่ดีงานไม่มีคุณภาพ ร้อยละ 12.8 ร้านเดิมมีอัตราค่าบริการแพงกว่าร้านอื่น ร้อยละ 10.6 ร้านเดิมเปิด/ปิดไม่เป็นเวลา ร้อยละ 6.4 ส่วนผู้ตอบที่ให้เหตุผลว่าร้านเดิมบริการไม่ตรงตามเวลา อีกทั้งพนักงานให้บริการด้วยความไม่สุภาพและไม่มีประสบการณ์ คิดเป็นร้อยละ 4.3 เท่ากัน

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสาร

จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ครั้ง	128	40.3
6 – 10 ครั้ง	142	44.7
มากกว่า 10 ครั้ง	48	15.1
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 18 แสดงถึงจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสาร พบว่า ผู้ตอบที่ใช้บริการเดือนละ 6 – 10 ครั้ง มีมากที่สุดถึงร้อยละ 44.7 รองลงมาใช้บริการเดือนละไม่เกิน 5 ครั้ง ร้อยละ 40.3 ที่เหลือใช้บริการเดือนละมากกว่า 10 ครั้ง มีร้อยละ 15.1

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนหน้าของเอกสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการถ่ายเอกสารแต่ละครั้ง

จำนวนหน้าของเอกสาร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 หน้า	177	55.7
25 – 50 หน้า	104	32.7
51 – 75 หน้า	14	4.4
76 – 100 หน้า	9	2.8
มากกว่า 100 หน้า	14	4.4
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 19 แสดงจำนวนหน้าของเอกสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการถ่ายเอกสารแต่ละครั้ง พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่ใช้บริการถ่ายเอกสารครั้งละน้อยกว่า 25 หน้า มีมากถึงร้อยละ 55.7 รองลงมาถ่ายเอกสารครั้งละ 25 – 50 หน้า คิดเป็นร้อยละ 32.7 ที่ถ่ายเอกสารครั้งละ 51 – 75 หน้า และมากกว่า 100 หน้า พบว่ามีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 4.4 เท่ากัน ที่เหลือถ่ายเอกสารครั้งละ 76 – 100 หน้า มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามรอคอยการให้บริการในการถ่ายเอกสารแต่ละครั้ง

ระยะเวลาที่รอคอย	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่าครึ่งชั่วโมง	250	78.6
ประมาณ 1 ชั่วโมง	30	9.4
ประมาณ 2 ชั่วโมง	0	0.0
มากกว่า 2 ชั่วโมง	2	0.6
มารับในวันถัดไป	36	11.3
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 20 แสดงระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามรอคอยการให้บริการในการถ่ายเอกสารแต่ละครั้ง พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่รอคอยการให้บริการถ่ายเอกสารน้อยกว่าครึ่งชั่วโมง มีถึงร้อยละ 78.6 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีการนัดให้มารับงานในวันถัดไป คิดเป็นร้อยละ 11.3 ที่ใช้เวลารอคอยประมาณ 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 9.4 และกลุ่มที่ใช้เวลารอคอยมากกว่า 2 ชั่วโมง พบว่ามีน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 0.6 เท่านั้น

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสารโดยเฉลี่ยต่อครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 50 บาท	209	65.7
50 – 100 บาท	77	24.2
101 – 150 บาท	21	6.6
151 – 200 บาท	5	1.6
มากกว่า 200 บาท	6	1.9
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 21 แสดงค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสารโดยเฉลี่ยต่อครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งน้อยกว่า 50 บาท มีมากถึงร้อยละ 65.7 รองลงมาเสียค่าใช้จ่าย 50 – 100 บาท ร้อยละ 24.2 ที่เสียค่าใช้จ่าย 101 – 150 บาท มีร้อยละ 6.6 และกลุ่มที่เหลือเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า 200 บาท และ 151 – 200 บาท มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 1.9 และ 1.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของร้านถ่ายเอกสารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การบริการของร้านถ่ายเอกสาร	ระดับความพึงพอใจ	
	$\overline{X}$	การแปลความหมาย
คุณภาพของงาน	3.78	พึงพอใจมาก
ให้บริการในเวลาที่รวดเร็ว	3.65	พึงพอใจมาก
อัตราค่าบริการสมเหตุสมผล ยอมรับได้	3.83	พึงพอใจมาก
มีการสมนาคุณแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ	2.82	พึงพอใจปานกลาง
สถานที่ตั้งร้านถ่ายเอกสารไปมาสะดวก	3.94	พึงพอใจมาก
ขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการเป็นมาตรฐานให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียมกัน	3.65	พึงพอใจมาก
การให้บริการของบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่		
– การกล่าวทักทายต้อนรับลูกค้า	3.15	พึงพอใจปานกลาง
– การสอบถามความต้องการใช้บริการของลูกค้า	3.42	พึงพอใจมาก
– การกระตือรือร้นให้บริการทันทีทันใด	3.36	พึงพอใจปานกลาง
– การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าขณะรอรับงาน	2.98	พึงพอใจปานกลาง
– การกล่าวขอบคุณลูกค้าหลังให้การบริการ	3.02	พึงพอใจปานกลาง
การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า ได้แก่		
– การออกใบเสร็จรับเงิน	2.58	พึงพอใจน้อย
– การส่งมอบงานตามกำหนดเวลา	3.56	พึงพอใจมาก
– การตรวจสอบงานก่อนส่งมอบลูกค้า	3.18	พึงพอใจปานกลาง
– การแสดงออกถึงความชำนาญในอาชีพ	3.49	พึงพอใจมาก
– เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการมีความทันสมัย	3.81	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 22 แสดงถึงค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของร้านถ่ายเอกสารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อยต่อการบริการที่ผ่านมาของร้านถ่ายเอกสาร ดังนี้คือ

สำหรับการบริการของร้านถ่ายเอกสารที่ผู้ตอบมีความพึงพอใจมาก อันดับแรกคือ สถานที่ตั้งร้านถ่ายเอกสารไปมาสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 อันดับ 2 อัตราค่าบริการสมเหตุสมผล ยอมรับได้ อันดับ 3 มีการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการมีความทันสมัย และ

อันดับ 4 คุณภาพของงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84, 3.81 และ 3.78 ตามลำดับ ส่วนอันดับ 5 เห็นว่าให้บริการในเวลาที่รวดเร็ว รวมทั้งขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการเป็นมาตรฐาน ให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.65 เท่ากัน ส่วนอันดับ 6 – 7 เป็นความพึงพอใจที่มีต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า ได้แก่ อันดับ 6 การส่งมอบงานตามกำหนดเวลา อันดับ 7 มีการแสดงออกถึงความชำนาญในอาชีพ อันดับสุดท้าย คือ การให้บริการของบุคลากรผู้ให้บริการในด้านการสอบถามความต้องการใช้บริการของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.56, 3.49 และ 3.42 ตามลำดับ

ส่วนการบริการที่ผู้ตอบมีความพึงพอใจปานกลาง พบว่า อันดับแรกได้แก่ การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าด้วยการแสดงออกถึงความกระตือรือล้นให้บริการอย่างทันทีทันใด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36 อันดับ 2 มีการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าด้วยการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบลูกค้า สำหรับอันดับ 3 – 5 นั้นเป็นความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ อันดับ 3 การกล่าวทักทายต้อนรับลูกค้า อันดับ 4 การกล่าวขอบคุณลูกค้าหลังให้การบริการ อันดับ 5 การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าขณะรอรับงาน ส่วนอันดับ 6 มีการสมนาคุณแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.18, 3.15, 3.02, 2.98 และ 2.82 ตามลำดับ

สำหรับการบริการที่เหลือ เป็นบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย คือ การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าด้วยการออกใบเสร็จรับเงินให้ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.58

4.3 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ อัตราค่าบริการ สถานที่ การส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการ บุคลากร และการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ได้ผลแสดงในตารางที่ 23 – 29

4.3.1 ปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ

ตารางที่ 23 แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	
	$\bar{X}$	การแปลความหมาย
มีบริการหลากหลายและตรงกับความต้องการ	3.70	มีผลในระดับมาก
ใช้กระดาษยี่ห้อที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก	3.37	มีผลในระดับปานกลาง
ใช้กระดาษที่ดีมีคุณภาพทั้งในด้านสีและความหนา	3.47	มีผลในระดับมาก
คุณภาพของงานคมชัดสม่ำเสมอ	3.70	มีผลในระดับมาก
คุณภาพการบริการสม่ำเสมอ	3.62	มีผลในระดับมาก
ให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามที่คาดหวังไว้	3.58	มีผลในระดับมาก
การให้บริการที่มีคุณภาพเหนือคู่แข่งรายอื่น	3.34	มีผลในระดับปานกลาง
มีกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายให้กับลูกค้าขณะรอรับบริการ (อาทิ มีเพลงฟัง มีโทรทัศน์ให้ดู มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน)	2.97	มีผลในระดับปานกลาง
มีบริการที่เกี่ยวเนื่องควบคู่ครบวงจร (เช่น รับพิมพ์งาน เย็บปก เข้าเล่ม Scan รูปภาพ เป็นต้น)	3.77	มีผลในระดับมาก

จากตารางที่ 23 แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลในระดับมาก และระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารดังนี้ คือ สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมาก ผู้ตอบส่วนใหญ่เห็นว่าอันดับแรกคือ การมีบริการที่เกี่ยวเนื่องควบคู่ครบวงจร (เช่น รับพิมพ์งาน เย็บปก เข้าเล่ม Scan รูปภาพ) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77 อันดับ 2 ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 2 ปัจจัย คือ มีบริการหลากหลายและตรงกับความต้องการ และคุณภาพของงานคมชัดสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70 เท่ากัน อันดับ 3 เห็นว่าคุณภาพการบริการสม่ำเสมอ อันดับ 4 เห็นว่าให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามที่คาดหวังไว้ อันดับ 5 ใช้กระดาษที่ดีมีคุณภาพทั้งในด้านสีและความหนา และอันดับสุดท้าย

มีมาตรฐานการให้บริการที่ดี พิเศษกว่าร้านทั่วไป โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62, 3.58, 3.47 และ 3.44 ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร อันดับแรก คือ การใช้กระดาษยี่ห้อที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37 อันดับ 2 การให้บริการที่มีคุณภาพเหนือคู่แข่งรายอื่น อันดับสุดท้าย ทางร้านมีกิจกรรมเพื่อการผ่อนคลายให้กับลูกค้าขณะรอรับบริการ (อาทิ มีเพลงฟัง มีโทรทัศน์ให้ดู มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34 และ 2.97 ตามลำดับ

4.3.2 ปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการ

ตารางที่ 24 แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	
	$\bar{X}$	การแปลความหมาย
มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นอย่างเด่นชัด	3.87	มีผลในระดับมาก
อัตราค่าบริการสมเหตุสมผล ยอมรับได้	3.92	มีผลในระดับมาก
อัตราค่าบริการถูกกว่าร้านอื่น (ไม่เน้นคุณภาพของงานมากนัก)	3.27	มีผลในระดับปานกลาง
อัตราค่าบริการใกล้เคียงหรือเท่ากับร้านอื่น	3.69	มีผลในระดับมาก
สามารถต่อรองราคาค่าบริการได้	3.17	มีผลในระดับปานกลาง
มีการให้เครดิตการเงินสำหรับลูกค้าประจำ	3.02	มีผลในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 24 แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าบริการมีผลในระดับมาก และระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมาก อันดับแรกผู้ตอบเห็นว่าได้แก่ อัตราค่าบริการสมเหตุสมผลยอมรับได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 อันดับ 2 เห็นว่ามีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นอย่างเด่นชัด อันดับ 3 เห็นว่าอัตราค่าบริการใกล้เคียงหรือเท่ากับร้านอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87 และ 3.69 ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีผลในระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร อันดับแรกได้แก่ อัตราค่าบริการถูกกว่าร้านอื่น (ไม่เน้นคุณภาพของงานมากนัก) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.27 อันดับ 2 เห็นว่าสามารถต่อรองราคาค่าบริการได้ และอันดับ 3 เห็นว่ามีการให้เครดิตการเงินสำหรับลูกค้าประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17 และ 3.02 ตามลำดับ

4.3.3 ปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่

ตารางที่ 25 แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	
	$\overline{X}$	การแปลความหมาย
ป้ายหน้าร้านโดดเด่นมองเห็นได้ง่าย	3.59	มีผลในระดับมาก
ทำเลที่ตั้งร้านอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย	3.88	มีผลในระดับมาก
ทำเลที่ตั้งร้านอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย	3.95	มีผลในระดับมาก
ทำเลที่ตั้งร้านอยู่ติดถนนใหญ่จึงไปมาสะดวก	3.85	มีผลในระดับมาก
ทำเลที่ตั้งร้านไม่พลุกพล่านหรือแออัดจนเกินไป	3.56	มีผลในระดับมาก
ทำเลที่ตั้งร้านอยู่ในย่านชุมชน สามารถไปทำธุระอื่นได้	3.56	มีผลในระดับมาก
มีสถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวางและเพียงพอ	3.43	มีผลในระดับมาก
มีสาขาเปิดให้บริการหลายแห่ง	3.05	มีผลในระดับปานกลาง
จัดบริเวณที่ทำงานและที่รอรับบริการอย่างเป็นสัดส่วน	3.38	มีผลในระดับปานกลาง
มีเก้าอี้หรือม้านั่งให้นั่งขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.52	มีผลในระดับมาก

จากตารางที่ 25 แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบเห็นว่าปัจจัยย่อยด้านสถานที่ มีผลในระดับมาก และระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ดังนี้ คือ สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมาก อันดับแรกเห็นว่า ทำเลที่ตั้งร้านอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 อันดับ 2 เห็นว่าทำเล ที่ตั้งร้านอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย อันดับ 3 เห็นว่าทำเลที่ตั้งร้านอยู่ติดถนนใหญ่จึงไปมาสะดวก อันดับ 4 เห็นว่าป้ายหน้าร้านโดดเด่นมองเห็นได้ง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88, 3.85 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนอันดับ 5 ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 2 ปัจจัย คือ ผู้ตอบเห็นว่าทำเลที่ตั้งร้านไม่พลุกพล่านหรือแออัดจนเกินไป และทำเลที่ตั้งร้านอยู่ในย่านชุมชนสามารถไปทำธุระอื่นได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.56 เท่ากัน อันดับ 6 เห็นว่ามีเก้าอี้หรือม้านั่งให้นั่งขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ และอันดับสุดท้าย เห็นว่ามีสถานที่จอดรถสะดวกกว้างขวาง และเพียงพอโดยมีค่าเฉลี่ย 3.52 และ 3.43 ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร อันดับแรกผู้ตอบเห็นว่า มีการจัดบริเวณที่ทำงานและที่รอรับบริการอย่างเป็นสัดส่วน ส่วนอันดับรองลงมาเห็นว่ามีสาขาเปิดให้บริการหลายแห่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 และ 3.05 ตามลำดับ

4.3.4 ปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 26 แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	
	$\overline{X}$	การแปลความหมาย
มีป้ายร้านที่แสดงถึงการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น รับถ่ายเอกสาร รับพิมพ์/Print งาน เป็นต้น	3.74	มีผลในระดับมาก
มีบุคคลอื่นแนะนำให้มาใช้บริการ	3.20	มีผลในระดับปานกลาง
มีส่วนลดค่าบริการเป็นพิเศษเมื่อใช้บริการบ่อยครั้ง หรือจำนวนมาก ๆ	3.30	มีผลในระดับปานกลาง
มีบริการรับส่งงานถึงที่ กรณีที่ปริมาณงานมีจำนวนมาก	2.96	มีผลในระดับปานกลาง
มีการบริการอื่น ๆ ภายในร้าน (เช่น ตู้น้ำดื่ม โทรศัพท์หยอดเหรียญ ห้องน้ำ เป็นต้น)	2.99	มีผลในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 26 แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบเห็นว่าปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลในระดับมาก และระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ดังนี้ คือ ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมาก พบว่า มีเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้นได้แก่ มีป้ายร้านที่แสดงถึงการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น รับถ่ายเอกสาร รับพิมพ์/Print งาน เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.74

สำหรับปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร อันดับแรก ผู้ตอบเห็นว่า มีส่วนลดค่าบริการเป็นพิเศษเมื่อใช้บริการบ่อยครั้งหรือมีจำนวนมาก ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 อันดับ 2 เห็นว่ามีบุคคลอื่นแนะนำให้มาใช้บริการ อันดับ 3 มีการบริการอื่น ๆ ภายในร้าน (เช่น ตู้น้ำดื่ม โทรศัพท์หยอดเหรียญ ห้องน้ำ เป็นต้น) และอันดับ 4 เห็นว่ามีบริการรับส่งงานถึงที่ กรณีที่มีปริมาณงานจำนวนมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.20, 2.99 และ 2.96 ตามลำดับ

4.3.5 ปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 27 แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	
	$\overline{X}$	การแปลความหมาย
มีความสะดวกในการรับบริการ	3.59	มีผลในระดับมาก
มีการแนะนำการบริการแก่ลูกค้าก่อนให้บริการเสมอ	3.25	มีผลในระดับปานกลาง
มีการตกลงกันถึงค่าบริการก่อนให้บริการทุกครั้ง	3.19	มีผลในระดับปานกลาง
ให้บริการด้วยความถูกต้องในเวลาที่รวดเร็ว	3.63	มีผลในระดับมาก
ให้บริการเรียงตามลำดับการมาใช้บริการก่อน-หลัง	3.73	มีผลในระดับมาก
ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคทัดเทียมกัน	3.81	มีผลในระดับมาก
ให้บริการเบ็ดเสร็จภายในร้านเดียว (One stop service) (เช่น พิมพ์งาน→ถ่ายเอกสาร→เย็บปกเข้าเล่ม เป็นต้น)	3.86	มีผลในระดับมาก
มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง (เช่น มีการตรวจนับ และเรียงลำดับหน้า)	3.75	มีผลในระดับมาก
สามารถส่งมอบงานตรงเวลานัดหมาย	3.79	มีผลในระดับมาก
การเก็บค่าบริการไม่ซับซ้อนหลายขั้นตอน	3.84	มีผลในระดับมาก
มีการแจ้งล่วงหน้ากรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงค่าบริการ	3.56	มีผลในระดับมาก
มีการสอบถามความต้องการใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง	3.06	มีผลในระดับปานกลาง
อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.70	มีผลในระดับมาก
อุปกรณ์เครื่องมือมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา	3.81	มีผลในระดับมาก
เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการมาใช้บริการ	3.85	มีผลในระดับมาก

จากตารางที่ 27 แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการมีผลในระดับมาก และระดับปานกลางต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ดังนี้ คือ สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมาก พบว่า อันดับแรกผู้ตอบเห็นว่า มีการให้บริการเบ็ดเสร็จภายในร้านเดียว (One stop service) (เช่น พิมพ์งาน → ถ่ายเอกสาร → เย็บปกเข้าเล่ม เป็นต้น) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 อันดับ 2 เห็นว่าเวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการมาใช้บริการ อันดับ 3 เห็นว่าการเก็บค่าบริการ

ไม่ซับซ้อนหลายขั้นตอน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 และ 3.84 ตามลำดับ ส่วนอันดับ 4 ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 2 ปัจจัย คือ ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคทัดเทียมกัน อีกทั้งอุปกรณ์เครื่องมือมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 เท่ากัน อันดับ 5 เห็นว่าสามารถส่งมอบงานตรงเวลานัดหมาย อันดับ 6 มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง (เช่น มีการตรวจนับ และเรียงลำดับหน้า) อันดับ 7 ให้บริการเรียงตามลำดับการมาใช้บริการก่อน-หลัง อันดับ 8 อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้บริการมีจำนวนเพียงพอ อันดับ 9 ให้บริการด้วยความถูกต้องในเวลาที่รวดเร็ว อันดับ 10 มีความสะดวกในการรับบริการ อันดับสุดท้ายกลุ่มผู้ตอบเห็นว่า มีการแจ้งล่วงหน้ากรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงค่าบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79, 3.75, 3.73, 3.70, 3.63, 3.59 และ 3.56 ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ พบว่า เป็นปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลาง โดยในอันดับแรกผู้ตอบเห็นว่ามีการแนะนำการบริการแก่ลูกค้าก่อนให้บริการเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25 อันดับ 2 เห็นว่ามีการตกลงกันเกี่ยวกับค่าบริการก่อนให้บริการทุกครั้ง และอันดับสุดท้าย มีการสอบถามความต้องการใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.19 และ 3.06 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

4.3.6 ปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร

ตารางที่ 28 แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	
	$\overline{X}$	การแปลความหมาย
ให้การต้อนรับและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.67	มีผลในระดับมาก
ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส	3.63	มีผลในระดับมาก
แต่งกายสะอาด สุภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี	3.60	มีผลในระดับมาก
มีความเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าทันที	3.73	มีผลในระดับมาก
ให้ความสำคัญต่อตัวลูกค้าและงานของลูกค้า	3.70	มีผลในระดับมาก
มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	3.78	มีผลในระดับมาก
มีความชำนาญ สามารถปฏิบัติงานได้คล่องแคล่วว่องไว	3.84	มีผลในระดับมาก
มีความสามารถในการแก้ปัญหาหรือเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมแก่ลูกค้า	3.66	มีผลในระดับมาก
มีไหวพริบปฏิภาณ เมื่อเห็นงานลูกค้ามีข้อบกพร่องก็สามารถตกแต่งแก้ไข ย่อ/ขยายให้ดีขึ้นได้ทันที	3.66	มีผลในระดับมาก
มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.75	มีผลในระดับมาก
พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.65	มีผลในระดับมาก

จากตารางที่ 28 แสดงถึงปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีผลในระดับมากต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ดังนี้คือ ปัจจัยที่ผลอันดับแรกผู้ตอบเห็นว่ามีความชำนาญสามารถปฏิบัติงานได้คล่องแคล่วว่องไว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84 อันดับ 2 คือ มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ อันดับ 3 มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา อันดับ 4 มีความเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าทันที อันดับ 5 ให้ความสำคัญต่อตัวลูกค้าและงานของลูกค้า อันดับ 6 ให้การต้อนรับและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78, 3.75, 3.73, 3.70, 3.67 ตามลำดับ อันดับ 7 พบว่าประกอบด้วยปัจจัยย่อย 2 ปัจจัย คือ มีความสามารถในการแก้ปัญหาหรือเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมแก่ลูกค้า รวมทั้งมีไหวพริบปฏิภาณเมื่อเห็นงานลูกค้ามีข้อบกพร่อง ก็สามารถตกแต่งแก้ไขย่อ/ขยายให้ดีขึ้นได้ทันที โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 เท่ากัน ส่วนอันดับ 8 เห็นว่าพนักงานที่ให้บริการมีจำนวน

เพียงพอ อันดับ 9 เห็นว่าให้บริการด้วยความสุภาพ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส อันดับสุดท้ายผู้ตอบเห็นว่าบุคลากรแต่งกายสะอาด สุภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65, 3.63 และ 3.60 ตามลำดับ

4.3.7 ปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ตารางที่ 29 แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	
	$\overline{X}$	การแปลความหมาย
ป้ายชื่อร้านมีความชัดเจน โดดเด่น สวยงาม	3.53	มีผลในระดับมาก
ตกแต่งร้านได้เหมาะสมกับธุรกิจที่เปิดให้บริการ	3.45	มีผลในระดับมาก
ภายในร้านมีแสงสว่างเพียงพอและอุณหภูมิพอเหมาะ	3.47	มีผลในระดับมาก
ภายในร้านสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.61	มีผลในระดับมาก
นำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาให้บริการอยู่เสมอ	3.71	มีผลในระดับมาก
เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการมีอย่างครบถ้วน	3.76	มีผลในระดับมาก
ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ยี่ห้อที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก	3.43	มีผลในระดับมาก
สามารถทำงานได้ตามสัญญาที่ให้กับลูกค้า	3.82	มีผลในระดับมาก
มีการรับประกันผลงาน (เช่น ถ่ายซ่อมงานให้โดยไม่คิดมูลค่ากรณีที่เป็นข้อผิดพลาดของทางร้าน)	3.67	มีผลในระดับมาก

จากตารางที่ 29 แสดงปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพทุกปัจจัย มีผลในระดับมากต่อเลือกใช้ร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ คือ

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบเห็นว่ามีผลในอันดับแรก คือ สามารถทำงานได้ตามสัญญาที่ให้กับลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 อันดับ 2 เห็นว่าเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการมีอย่างครบถ้วน อันดับ 3 เห็นว่านำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาให้บริการอยู่เสมอ อันดับ 4 เห็นว่ามีการรับประกันผลงาน (เช่น การถ่ายซ่อมงานให้โดยไม่คิดมูลค่ากรณีที่เป็นข้อผิดพลาดของทางร้าน) อันดับ 5 เห็นว่าภายในร้านสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย อันดับ 6 เห็นว่าป้ายชื่อร้านมีความชัดเจน โดดเด่น สวยงาม อันดับ 7 เห็นว่าภายในร้านมีแสงสว่างเพียงพอและอุณหภูมิพอเหมาะ อันดับ 8 เห็นว่าตกแต่งร้านได้เหมาะสมกับธุรกิจที่เปิดให้บริการ และอันดับสุดท้าย เห็นว่ามีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ยี่ห้อที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76, 3.71, 3.76, 3.61, 3.53, 3.45 และ 3.43 ตามลำดับ

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 30 – 41

ตารางที่ 30 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับวันในสัปดาห์ที่ไปใช้บริการร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด

วันในสัปดาห์	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา				รวม
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	
วันจันทร์ – ศุกร์	16 (16.8)	14 (17.5)	17 (13.2)	0 (0.0)	47 (14.8)
วันเสาร์	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (2.3)	5 (35.7)	8 (2.5)
วันอาทิตย์	0 (0.0)	1 (1.3)	5 (3.9)	2 (14.3)	8 (2.5)
ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการ	79 (83.2)	65 (81.3)	104 (80.6)	7 (50.0)	255 (80.2)
รวม	95 (100.0)	80 (100.0)	129 (100.0)	14 (100.0)	318 (100.0)

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับวันในสัปดาห์ที่ไปใช้บริการร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด พบว่า ผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพพบว่า ไม่อาจระบุวันในสัปดาห์ที่ไปใช้บริการร้านถ่ายเอกสารได้แน่นอนทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการ มีจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 83.2 ที่เหลือไปใช้บริการวันจันทร์ – ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 16.8

ผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่ใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารไม่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการ มีมากถึงร้อยละ 81.3 ที่ใช้บริการในวันจันทร์ – ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 17.5 ที่ใช้บริการในอาทิตย์มีน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 1.3

ผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่ไปใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารไม่แน่นอนทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการด้วยเช่นเดียวกัน โดยมีมากถึงร้อยละ 80.6 รองลงมานั้นไปใช้บริการในวันจันทร์ – ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 13.2 ที่ใช้บริการในวันอาทิตย์ ร้อยละ 3.9 ส่วนที่ใช้บริการในวันเสาร์พบว่ามีจำนวนน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 2.3 เท่านั้น

ส่วนผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย พบว่า ที่ไปใช้บริการร้านถ่ายเอกสารไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการมีมากที่สุดด้วยเช่นเดียวกัน โดยมีถึงร้อยละ 50.0 รองลงมาไปใช้บริการในวันเสาร์ ร้อยละ 35.7 ที่เหลือนั้นไปใช้บริการในวันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 31 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารในวันดังกล่าวมากที่สุด

เหตุผล	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา				รวม
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	
เป็นวันต้องไปเรียนที่มหาวิทยาลัย	51 (53.7)	38 (47.5)	56 (43.4)	6 (42.9)	151 (47.5)
เป็นวันหยุดไม่ต้องไปเรียน จึงมีเวลาว่าง	10 (10.5)	14 (17.5)	7 (5.4)	4 (28.6)	35 (11.0)
เป็นช่วงที่สะดวกมีเวลาว่าง/ต้องการใช้เอกสาร	34 (35.8)	28 (35.0)	66 (51.2)	4 (28.6)	132 (41.5)
รวม	95 (100.0)	80 (100.0)	129 (100.0)	14 (100.0)	318 (100.0)

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับเหตุผล ที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารในวันดังกล่าวมากที่สุด พบว่า ผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ให้เหตุผลว่าเป็นช่วงที่สะดวกมีเวลาว่างและต้องการใช้เอกสารมีมากที่สุดถึงร้อยละ 53.7 รองลงมาคือ เป็นวันต้องไปเรียนที่มหาวิทยาลัย มีร้อยละ 35.8 ที่เหลือให้เหตุผลว่าเป็นวันหยุดไม่ต้องไปเรียน จึงมีเวลาว่าง มีน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 10.5

ผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้เหตุผลว่าเป็นวันต้องไปเรียนที่มหาวิทยาลัยมีมากที่สุดถึงร้อยละ 47.5 รองลงมาคือ เป็นช่วงที่สะดวกมีเวลาว่างและต้องการใช้เอกสาร ร้อยละ 35.0 ที่เหลือให้เหตุผลว่าเป็นวันหยุดไม่ต้องไปเรียน จึงมีเวลาว่าง คิดเป็นร้อยละ 17.5

ในทำนองเดียวกันผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ให้เหตุผลว่า เป็นช่วงที่สะดวกมีเวลาว่างและต้องการใช้เอกสารมีจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 51.2 รองลงมาคือ เป็นวันที่ต้องไปเรียนที่มหาวิทยาลัย มีมากถึงร้อยละ 43.4 ที่ให้เหตุผลว่าเป็นวันหยุดไม่ต้องไปเรียนจึงมีเวลาว่าง มีร้อยละ 5.4

ส่วนผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย ให้เหตุผลว่าเป็นวันต้องไปเรียนที่มหาวิทยาลัยมีมากที่สุดถึงร้อยละ 42.9 รองลงมาให้เหตุผลว่าเป็นช่วงที่สะดวกมีเวลาว่างและต้องการใช้เอกสาร ทั้ง

เป็นวันหยุดไม่ต้องไปเรียน จึงมีเวลาว่าง มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 28.6 เท่ากัน

ตารางที่ 32 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับช่วงเวลาที่ใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด

ช่วงเวลา	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา				รวม
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	
ก่อน 08.00 น.	1 (1.1)	0 (0.0)	(0.0)	0 (0.0)	1 (0.3)
08.00 – 10.00 น.	6 (6.3)	5 (6.3)	5 (3.9)	1 (7.1)	17 (5.3)
10.01 – 12.00 น.	2 (2.1)	5 (6.3)	8 (6.2)	1 (7.1)	16 (5.0)
12.01 – 13.00 น.	11 (11.6)	14 (17.5)	29 (22.5)	6 (42.9)	60 (18.9)
13.01 – 15.00 น.	8 (8.4)	7 (8.8)	16 (12.4)	2 (14.3)	33 (10.4)
15.01 – 18.00 น.	18 (18.9)	17 (21.3)	22 (17.1)	2 (14.3)	59 (18.6)
18.01 – 20.00 น.	36 (37.9)	20 (25.0)	39 (30.2)	2 (14.3)	97 (30.5)
หลัง 20.00 น. เป็นต้นไป	13 (13.7)	12 (15.0)	10 (7.8)	0 (0.0)	35 (11.0)
รวม	95 (100.0)	80 (100.0)	129 (100.0)	14 (100.0)	318 (100.0)

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับช่วงเวลาที่ใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพนิยมไปใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารในช่วงเวลา 18.01 – 20.00 น. มากที่สุดถึงร้อยละ 37.9 รองลงมาไปใช้บริการเวลา 15.01 – 18.00 น. ร้อยละ 18.9 ที่ใช้บริการหลัง 20.00 น. เป็นต้นไป ร้อยละ 13.7 ที่ใช้บริการเวลา 12.01 – 13.00 น. ร้อยละ 11.6 ที่ใช้บริการเวลา 13.01 – 15.00 น. ร้อยละ 8.4 ที่ใช้บริการเวลา 08.00 – 10.00 น. ร้อยละ 6.3 ที่เหลือไปใช้บริการเวลา 10.01 – 12.00 น. และก่อนเวลา 08.00 น. คิดเป็นร้อยละ 2.1 และ 1.1

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า นิยมไปใช้บริการร้านถ่ายเอกสารในเวลา 18.01 – 20.00 น. มากถึงร้อยละ 25.0 รองลงมาไปใช้บริการเวลา 15.01 – 18.00 น. ร้อยละ 21.3 ที่ไปใช้บริการเวลา 12.01 – 13.00 น. ร้อยละ 17.5 ที่ไปใช้บริการหลัง 20.00 น. เป็นต้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.0 ที่ไปใช้บริการเวลา 13.01 – 15.00 น. มีร้อยละ 8.8 ที่เหลือไปใช้บริการเวลา 08.00 – 10.00 น. และ 10.01 – 12.00 น. พบว่ามีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 6.3 เท่ากัน

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสังคมศาสตร์พบว่า ส่วนใหญ่ไปใช้บริการร้านถ่ายเอกสารในช่วงเวลา 18.01 – 20.00 น. มากถึงร้อยละ 30.2 รองลงมาคือเวลา 12.01 – 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.5 ที่ไปใช้บริการเวลา 15.01 – 18.00 น. มีร้อยละ 17.1 ที่ใช้บริการเวลา 13.01 – 15.00 น. ร้อยละ 12.4 ที่ใช้บริการหลัง 20.00 น. เป็นต้นไป มีร้อยละ 7.8 ที่ไปใช้บริการเวลา 10.01 – 12.00 น. มีร้อยละ 6.2 และที่เหลือไปใช้บริการเวลา 08.00 – 10.00 น. มีเพียงร้อยละ 3.9 เท่านั้น

ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มบัณฑิตศึกษา พบว่าไปใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 13.00 น. มากที่สุดถึงร้อยละ 42.9 รองลงมาพบว่า ไปใช้บริการเวลา 18.01 – 20.00 น. เวลา 15.01 – 18.00 น. และเวลา 13.01 – 15.00 น. มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 14.3 เท่ากัน และที่เหลือไปใช้บริการเวลา 10.01 – 12.00 น. และ 08.00 – 10.00 น. ก็มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 7.1 เท่ากัน

ตารางที่ 33 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารในช่วงเวลาดังกล่าว

เหตุผล	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา				รวม
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	
เป็นช่วงว่างก่อนเข้าเรียน/ทำงาน	4 (4.2)	6 (7.5)	5 (3.9)	0 (0.0)	15 (4.7)
เป็นช่วงว่างหลังเลิกเรียน/เลิกงาน	50 (52.6)	43 (53.8)	50 (38.8)	6 (42.9)	149 (46.9)
เป็นช่วงเวลาว่างหรือช่วงพัก	36 (37.9)	27 (33.8)	55 (42.6)	6 (42.9)	124 (39.0)
เป็นช่วงก่อนเดินทางกลับที่พัก	3 (3.2)	3 (3.8)	10 (7.8)	2 (14.3)	18 (5.7)
เป็นช่วงเวลาที่สะดวก/ต้องเสร็จก่อนที่อาจารย์ประจำวิชาไม่อยู่	2 (2.1)	1 (1.3)	9 (7.0)	0 (0.0)	12 (3.8)
รวม	95 (100.0)	80 (100.0)	129 (100.0)	14 (100.0)	318 (100.0)

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารในช่วงเวลาดังกล่าว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าไปใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว เนื่องจากเป็นช่วงว่างหลังเลิกเรียนหรือเลิกงาน มีมากถึงร้อยละ 52.6 รองลงมาให้เหตุผลว่าเป็นช่วงเวลาว่างหรือช่วงพัก มีร้อยละ 37.9 ที่เหลือให้เหตุผลว่าเป็นช่วงว่างก่อนเข้าเรียนหรือเข้าทำงาน เป็นช่วงก่อนเดินทางกลับ ที่พัก และเป็นช่วงเวลาที่สะดวกหรือต้องเสร็จก่อนที่อาจารย์ประจำวิชาไม่อยู่ มีเพียงร้อยละ 4.2,

3.2 และ 2.1 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี พบว่า ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าเป็นช่วงว่างหลังเลิกเรียนหรือเลิกงาน มากถึงร้อยละ 53.8 รองลงมาให้เหตุผลว่าเป็นช่วงเวลาว่างหรือช่วงพัก คิดเป็นร้อยละ 33.8 ที่เหลือให้เหตุผลว่าเป็นช่วงว่างก่อนเข้าเรียนหรือเข้าทำงาน เป็นช่วงก่อนเดินทางกลับที่พัก ทั้งเป็นช่วงเวลาที่สะดวกหรือต้องเสร็จก่อนที่อาจารย์ประจำวิชาไม่อยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.5, 3.8 และ 1.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ ให้เหตุผลว่าเป็นช่วงเวลาว่างหรือช่วงพักมากถึงร้อยละ 42.6 รองลงมาคือเป็นช่วงว่างหลังเลิกเรียนหรือเลิกงาน ร้อยละ 38.8 ที่เหลือให้เหตุผลว่าเป็นช่วงก่อนเดินทางกลับที่พัก เป็นช่วงเวลาที่สะดวกหรือต้องเสร็จก่อนที่อาจารย์ประจำวิชาไม่อยู่ และเป็นช่วงว่างก่อนเข้าเรียนหรือเข้าทำงาน คิดเป็นร้อยละ 7.8, 7.0 และ 3.9 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย ให้เหตุผลว่าเป็นช่วงเวลาว่างหรือช่วงพัก และเป็นช่วงว่างหลังเลิกเรียนหรือเลิกงาน พบว่ามีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 42.9 เท่ากัน ที่เหลือให้เหตุผลว่าเป็นช่วงก่อนเดินทางกลับที่พัก มีเพียงร้อยละ 14.3

ตารางที่ 34 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับช่วงเวลาในเดือนที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด

ช่วงเวลาในเดือน	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา				
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	รวม
ต้นเดือน	12 (12.6)	8 (10.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	21 (6.6)
กลางเดือน	2 (2.1)	3 (3.8)	7 (5.4)	4 (28.6)	16 (5.0)
ปลายเดือน	1 (1.1)	(0.0)	3 (2.3)	0 (0.0)	4 (1.3)
ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการ	80 (84.2)	69 (86.3)	118 (91.5)	10 (71.4)	277 (87.1)
รวม	95 (100.0)	80 (100.0)	129 (100.0)	14 (100.0)	318 (100.0)

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับช่วงเวลาในเดือนที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารมากที่สุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความต้องการใช้

บริการมีมากถึงร้อยละ 84.2 รองลงมาไปใช้บริการในช่วงต้นเดือน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ที่เหลือไปใช้บริการช่วงกลางเดือน และปลายเดือน คิดเป็นร้อยละ 2.1 และ 1.1 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ไปใช้บริการในช่วงที่ไม่แน่นอนทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการด้วยเช่นเดียวกัน โดยมีมากถึงร้อยละ 86.3 รองลงมาไปใช้บริการช่วงต้นเดือน ร้อยละ 10.0 ที่ใช้บริการในช่วงกลางเดือนมีน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 3.8 เท่านั้น

สำหรับผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ เกือบทั้งหมดใช้บริการในช่วงที่ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการเช่นเดียวกันมีมากถึงร้อยละ 91.5 รองลงมาใช้บริการช่วงกลางเดือนและปลายเดือน มีร้อยละ 5.4 และ 2.3 ตามลำดับ ที่ใช้บริการช่วงต้นเดือนมีน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 0.8

แต่ผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย ส่วนใหญ่ไปใช้บริการในช่วงที่ไม่แน่นอนซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการด้วยเช่นเดียวกัน มีมากถึงร้อยละ 71.4 และที่เหลือไปใช้บริการในช่วงกลางเดือน คิดเป็นร้อยละ 28.6

ตารางที่ 35 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารช่วงเวลาในเดือนดังกล่าวมากที่สุด

เหตุผล	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา				รวม
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	
ได้รับเงินจากทางบ้านหรือเงินเดือน	8 (8.4)	8 (10.0)	5 (3.9)	0 (0.0)	21 (6.6)
อาจารย์สั่งงานในช่วงดังกล่าวค่อนข้างมาก	40 (42.1)	28 (35.0)	63 (48.8)	8 (57.1)	139 (43.7)
มีเวลาว่างมาก สะดวกกว่าช่วงอื่น	25 (26.3)	20 (25.0)	25 (19.4)	4 (28.6)	74 (23.3)
ความจำเป็น ความเร่งรีบในการใช้เอกสาร	22 (23.2)	24 (30.0)	36 (27.9)	2 (14.3)	84 (26.4)
รวม	95 (100.0)	80 (100.0)	129 (100.0)	14 (100.0)	318 (100.0)

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารช่วงเวลาในเดือนดังกล่าวมากที่สุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลถึงการไปใช้บริการในช่วงเวลาของเดือนดังกล่าวว่า อาจารย์สั่งงานในช่วงดังกล่าว

ค่อนข้างมาก มีสูงถึงร้อยละ 42.1 รองลงมาให้เหตุผลว่ามีเวลาว่างมากและสะดวกกว่าช่วงอื่น รวมทั้งมีความจำเป็น ความเร่งรีบในการใช้เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 26.3 และ 23.2 ตามลำดับ ที่ให้เหตุผลว่าได้รับเงินจากทางบ้านหรือเงินเดือน มีเพียงร้อยละ 8.4

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้เหตุผลว่าอาจารย์สั่งงานในช่วงดังกล่าวค่อนข้างมากเช่นเดียวกัน โดยมีถึงร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ มีความจำเป็นความเร่งรีบในการใช้เอกสาร ร้อยละ 30.0 ที่ให้เหตุผลว่ามีเวลาว่างมาก สะดวกกว่าช่วงอื่น มีร้อยละ 25.0 ที่เหลือให้เหตุผลว่าได้รับเงินจากทางบ้านหรือเงินเดือน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ในทำนองเดียวกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสังคมศาสตร์ ได้ให้เหตุผลว่าอาจารย์สั่งงานในช่วงดังกล่าวค่อนข้างมากเช่นเดียวกัน โดยมีถึงร้อยละ 48.8 รองลงมาให้เหตุผลว่ามีความจำเป็นความเร่งรีบในการใช้เอกสาร ร้อยละ 27.9 ที่ให้เหตุผลว่ามีเวลาว่างมาก สะดวกกว่าช่วงอื่น มีร้อยละ 19.4 ที่เหลือให้เหตุผลว่าได้รับเงินจากทางบ้านหรือเงินเดือน มีเพียงร้อยละ 3.9

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย ส่วนใหญ่ได้ให้เหตุผลว่าอาจารย์สั่งงานในช่วงดังกล่าวค่อนข้างมาก มีถึงร้อยละ 57.1 รองลงมาคือ มีเวลาว่างมาก สะดวกกว่าช่วงอื่น คิดเป็นร้อยละ 28.6 ที่เหลือให้เหตุผลว่ามีความจำเป็น ความเร่งรีบในการใช้เอกสาร มีเพียงร้อยละ 14.3

ตารางที่ 36 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับร้านถ่ายเอกสารที่เลือกใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด

	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา				
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	รวม
บริเวณหน้ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	7 (7.4)	3 (3.8)	8 (6.2)	0 (0.0)	18 (5.7)
บริเวณด้านหลังมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	25 (26.3)	10 (12.5)	35 (27.1)	10 (71.4)	80 (25.2)
บริเวณด้านข้างมหาวิทยาลัยเชียง-ใหม่ช่วงประตูทางออกปั๊ม ปตท. ระหว่างถนนเลียบคลองชลประทานกับถนนนิมาน-เหมินทร์	36 (37.9)	42 (52.5)	39 (30.2)	4 (28.6)	121 (38.1)
ในสำนักหอสมุดกลาง/ใต้ตึกของแต่ละคณะในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	27 (28.4)	25 (31.3)	47 (36.4)	0 (0.0)	99 (31.1)
รวม	95 (100.0)	80 (100.0)	129 (100.0)	14 (100.0)	318 (100.0)

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับร้านถ่ายเอกสารที่เลือกใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารที่ตั้งอยู่บริเวณด้านข้างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ช่วงประตูทางออกปั๊ม ปตท. ระหว่างถนนเลียบคลองชลประทานกับถนนนิมานเหมินทร์มากที่สุดถึงร้อยละ 37.9 ส่วนรองลงมา คือ ร้านที่ตั้งในสำนักหอสมุดกลางและใต้ตึกแต่ละคณะในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบริเวณด้านหลังมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 28.4 และ 26.3 และที่เหลือไปใช้บริการร้านที่ตั้งอยู่บริเวณหน้ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพียงร้อยละ 7.4

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านถ่ายเอกสารที่ตั้งอยู่บริเวณด้านข้างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ช่วงประตูทางออกปั๊ม ปตท. ระหว่างถนนเลียบคลองชลประทานกับถนนนิมานเหมินทร์ คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ ร้านที่ตั้งอยู่ในสำนักหอสมุดกลางและใต้ตึกแต่ละคณะในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 31.3 ที่ใช้บริการร้านที่ตั้งอยู่บริเวณด้านหลังมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 12.5 ที่ไปใช้บริการร้านที่อยู่บริเวณหน้า

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 3.8 เท่านั้น

ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ พบว่าส่วนใหญ่ไปใช้บริการร้านถ่ายเอกสารที่ตั้งอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง และใต้ตึกของแต่ละคณะในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มากถึงร้อยละ 36.4 รองลงมาพบว่า ใช้บริการร้านที่ตั้งอยู่ด้านข้างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่บริเวณช่วงประตูทางออกปั๊ม ปตท. ระหว่างถนนเลียบคลองชลประทานกับถนนนิมานเหมินทร์ คิดเป็นร้อยละ 30.2 ที่ใช้บริการบริเวณด้านหลังมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 27.1 และที่ใช้บริการร้านที่ตั้งอยู่ด้านหน้ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบเพียงร้อยละ 6.2

และผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย ส่วนมากใช้บริการร้านถ่ายเอกสารที่ตั้งอยู่ด้านหลังมหาวิทยลัยเชียงใหม่มากถึงร้อยละ 71.4 และที่เหลือไปใช้บริการร้านที่ตั้งอยู่บริเวณด้านข้างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บริเวณช่วงประตูทางออกปั๊ม ปตท. ระหว่างถนนเลียบคลองชลประทานกับถนนนิมานเหมินทร์ คิดเป็นร้อยละ 28.6

ตารางที่ 37 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับลักษณะการเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสาร

ลักษณะการเลือกใช้บริการ	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา				รวม
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	
ใช้บริการร้านประจำแห่งเดียว	0 (16.8)	9 (11.3)	15 (11.6)	4 (28.6)	44 (13.8)
ใช้บริการร้านประจำ 2 – 3 แห่ง	65 (68.4)	59 (73.8)	94 (72.9)	9 (64.3)	227 (71.4)
เปลี่ยนร้านใหม่ทุกครั้ง	14 (14.7)	12 (15.0)	20 (15.5)	1 (7.1)	47 (14.8)
รวม	95 (100.0)	80 (100.0)	129 (100.0)	14 (100.0)	318 (100.0)

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับลักษณะการเลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ สุขภาพ ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านประจำ 2 – 3 แห่ง มากถึงร้อยละ 68.2 รองลงมาใช้บริการร้านประจำแห่งเดียว ร้อยละ 16.8 ที่เหลือเป็นกลุ่มที่เปลี่ยนร้านใหม่ทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.7

สำหรับผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่าที่ใช้บริการร้านประจำ 2 – 3 แห่ง มีมากที่สุดถึงร้อยละ 73.8 กลุ่มที่เปลี่ยนร้านใหม่ทุกครั้ง และที่ใช้บริการร้านประจำแห่งเดียวมีไม่มากนักคิดเป็นร้อยละ 15.0 และ 11.3 ตามลำดับ

ในทำนองเดียวกัน ผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ก็พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านประจำ 2 – 3 แห่ง มีมากที่สุดด้วยเช่นกัน โดยมีถึงร้อยละ 72.9 รองลงมาคือ เปลี่ยนร้านใหม่ทุกครั้ง และที่ใช้บริการร้านประจำแห่งเดียว ซึ่งมีไม่มากนักคิดเป็นร้อยละ 15.5 และ 11.6 ตามลำดับเช่นกัน

ส่วนผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้บริการจากร้านประจำ 2 – 3 แห่ง มากที่สุดด้วยเช่นเดียวกัน โดยมีมากถึงร้อยละ 64.3 รองลงมาใช้บริการร้านประจำแห่งเดียว คิดเป็นร้อยละ 28.6 และที่เหลือเปลี่ยนร้านใหม่ทุกครั้งซึ่งมีน้อยกว่าทุกกลุ่ม โดยมีเพียงร้อยละ 7.1 เท่านั้น

ตารางที่ 38 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสาร

จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือน	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา				รวม
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	
ไม่เกิน 5 ครั้ง	37 (38.9)	38 (47.5)	53 (41.1)	0 (0.0)	128 (40.3)
6 – 10 ครั้ง	51 (53.7)	31 (38.8)	54 (41.9)	6 (42.9)	142 (44.7)
มากกว่า 10 ครั้ง	7 (7.4)	11 (13.8)	22 (17.1)	8 (57.1)	48 (15.1)
รวม	95 (100.0)	80 (100.0)	129 (100.0)	14 (100.0)	318 (100.0)

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารเดือนละ 6 – 10 ครั้ง มากที่สุดถึงร้อยละ 53.7 รองลงมาใช้บริการต่อเดือนไม่เกิน 5 ครั้ง และมากกว่า 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.9 และ 7.4 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่าส่วนมากใช้บริการเดือนละไม่เกิน 5 ครั้ง มากถึงร้อยละ 47.5 รองลงมาใช้บริการเดือนละ 6 – 10 ครั้ง ร้อยละ 38.8 ที่ใช้บริการเดือนละ มากกว่า 10 ครั้ง มีน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 13.8 เท่านั้น

สำหรับผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ ใช้บริการร้านถ่ายเอกสารเดือนละ 6 – 10 ครั้ง มากที่สุดถึงร้อยละ 41.9 รองลงมาใช้บริการเดือนละไม่เกิน 5 ครั้ง และมากกว่า 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.1 และ 17.1 ตามลำดับ

ในขณะที่ผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร

เดือนละมากกว่า 10 ครั้ง มีมากถึงร้อยละ 57.1 ที่เหลือใช้บริการเดือนละ 6 – 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.9

ตารางที่ 39 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับจำนวนหน้าของเอกสารที่ใช้บริการถ่ายเอกสารแต่ละครั้ง

จำนวนหน้าของเอกสาร	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา				รวม
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	
น้อยกว่า 25 หน้า	54 (56.8)	47 (58.8)	76 (58.9)	0 (0.0)	177 (55.7)
25 – 50 หน้า	36 (37.9)	26 (32.5)	36 (27.9)	6 (42.9)	104 (32.7)
51 – 75 หน้า	1 (1.1)	1 (1.3)	6 (4.7)	6 (42.9)	14 (4.4)
76 – 100 หน้า	0 (0.0)	3 (3.8)	6 (4.7)	0 (0.0)	9 (2.8)
มากกว่า 100 หน้า	4 (4.2)	3 (3.8)	5 (3.9)	2 (14.3)	14 (4.4)
รวม	95 (100.0)	80 (100.0)	129 (100.0)	14 (100.0)	318 (100.0)

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับจำนวนหน้าของเอกสารที่ใช้บริการถ่ายเอกสารแต่ละครั้ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ส่วนใหญ่ใช้บริการถ่ายเอกสารน้อยกว่า 25 หน้าต่อครั้ง ซึ่งมีมากถึงร้อยละ 56.8 รองลงมาใช้บริการถ่ายเอกสารครั้งละ 25 – 50 หน้า คิดเป็นร้อยละ 37.9 ที่ใช้บริการมากกว่า 100 หน้า คิดเป็นร้อยละ 4.2 ที่ใช้บริการครั้งละ 51 – 75 หน้า มีร้อยละ 1.1

ส่วนในกลุ่มผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ไปใช้บริการถ่ายเอกสารต่อครั้งน้อยกว่า 25 หน้า มีถึงร้อยละ 58.8 รองลงมาใช้บริการครั้งละ 25 – 50 หน้า คิดเป็นร้อยละ 32.5 ที่เหลือนั้นใช้บริการ 76 – 100 หน้า และมากกว่า 100 หน้า คิดเป็นร้อยละ 3.8 เท่ากัน ที่ใช้บริการ 51 – 75 หน้า มีเพียงร้อยละ 1.3 เท่านั้น

กลุ่มผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการถ่ายเอกสารน้อยกว่า 25 หน้าต่อครั้งด้วยเช่นกัน มีถึงร้อยละ 58.9 รองลงมาใช้บริการครั้งละ 25 – 50 หน้า คิดเป็นร้อยละ 27.9 ใช้บริการครั้งละ 51 – 75 หน้า และ 76 – 100 หน้า คิดเป็นร้อยละ 4.7 เท่ากัน ที่เหลือใช้บริการมากกว่า 100 หน้า มีร้อยละ 3.9

ขณะที่ผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย พบว่าใช้บริการถ่ายเอกสารครั้งละ 25 – 50 หน้า และ 51 – 75 หน้า คิดเป็นร้อยละ 42.9 เท่ากัน ที่เหลือใช้บริการมากกว่า 100 หน้า คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 40 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับระยะเวลาที่รอคอยการให้บริการในการถ่ายเอกสารแต่ละครั้ง

ระยะเวลาที่รอคอย	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา				รวม
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	
น้อยกว่าครึ่งชั่วโมง	80 (84.2)	66 (82.5)	104 (80.6)	0 (0.0)	250 (78.6)
ประมาณ 1 ชั่วโมง	6 (6.3)	7 (8.8)	16 (12.4)	1 (7.1)	30 (9.4)
ประมาณ 2 ชั่วโมง	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
มากกว่า 2 ชั่วโมง	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.6)	0 (0.0)	2 (0.6)
มารับในวันถัดไป	9 (9.5)	7 (8.8)	7 (5.4)	13 (92.9)	36 (11.3)
รวม	95 (100.0)	80 (100.0)	129 (100.0)	14 (100.0)	318 (100.0)

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับระยะเวลาที่รอคอยการให้บริการในการถ่ายเอกสารแต่ละครั้ง พบว่า ผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ส่วนใหญ่ใช้เวลารอคอยการบริการน้อยกว่าครึ่งชั่วโมง มากถึงร้อยละ 84.2 รองลงมามีการนัดมารับงานในวันถัดไป ร้อยละ 9.5 ที่ใช้เวลารอคอยประมาณ 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 6.3

ส่วนกลุ่มผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ใช้เวลารอคอยน้อยกว่าครึ่งชั่วโมงเช่นเดียวกัน มีมากถึงร้อยละ 82.5 รองลงมา ใช้เวลารอคอยประมาณ 1 ชั่วโมง และมีการนัดมารับงานในวันถัดไปมี คิดเป็นร้อยละ 8.8 เท่ากัน

สำหรับกลุ่มผู้ตอบที่ศึกษาในคณะกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เวลารอคอยน้อยกว่าครึ่งชั่วโมงเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 80.6 รองลงมาใช้เวลารอคอยประมาณ 1 ชั่วโมง ร้อยละ 12.4 ที่มีการนัดมารับงานในวันถัดไป มีร้อยละ 5.4 ที่เหลือใช้เวลารอคอยมากกว่า 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 1.6

ในขณะที่กลุ่มผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย พบว่า เกือบทั้งหมดมีการนัดมารับงานในวันถัดไป มากถึงร้อยละ 92.9 ที่เหลือใช้เวลารอคอยประมาณ 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตารางที่ 41 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสาร โดยเฉลี่ยต่อครั้ง

ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา				รวม
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	
น้อยกว่า 50 บาท	72 (75.8)	52 (65.0)	85 (65.9)	0 (0.0)	209 (65.7)
50 – 100 บาท	21 (22.1)	21 (26.3)	32 (24.8)	3 (21.4)	77 (24.2)
101 – 150 บาท	2 (2.1)	4 (5.0)	6 (4.7)	9 (64.3)	21 (6.6)
151 – 200 บาท	0 (0.0)	2 (2.5)	3 (2.3)	0 (0.0)	5 (1.6)
มากกว่า 200 บาท	0 (0.0)	1 (1.3)	3 (2.3)	2 (14.3)	6 (1.9)
รวม	95 (100.0)	80 (100.0)	129 (100.0)	14 (100.0)	318 (100.0)

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสาร โดยเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการถ่ายเอกสารครั้งละน้อยกว่า 50 บาท มีถึงร้อยละ 75.8 รองลงมาเสียค่าใช้จ่าย 50 – 100 บาท ร้อยละ 22.1 ที่เสียค่าใช้จ่าย 101 – 150 บาท มีเพียงร้อยละ 2.1

กลุ่มผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า ส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการถ่ายเอกสารครั้งละน้อยกว่า 50 บาท ด้วยเช่นกัน โดยมีมากถึงร้อยละ 65.0 รองลงมาเสียค่าใช้จ่าย 50 – 100 บาท ร้อยละ 26.3 ที่เสียค่าใช้จ่าย 101 – 150 บาท และ 151 – 200 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.0 ที่เหลือเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า 200 บาท มีเพียงร้อยละ 1.3

ในขณะที่กลุ่มที่ศึกษาในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายต่อครั้งน้อยกว่า 50 บาท คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมาเสียค่าใช้จ่าย 50 – 100 บาท ร้อยละ 14.8 ที่เสียค่าใช้จ่าย 101 – 150 มีร้อยละ 4.7 ที่เสียค่าใช้จ่าย 151 – 200 บาท และมากกว่า 20 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.3 เท่ากัน

ส่วนกลุ่มผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย ส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 101 – 150 บาท มีมากถึงร้อยละ 64.3 รองลงมาเสียค่าใช้จ่าย 50 – 100 บาท และมากกว่า 200 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.4 และ 14.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 42 ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านถ่ายเอกสารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การบริการของร้านถ่ายเอกสาร	ระดับความพึงพอใจ							
	กลุ่มที่ 1		กลุ่มที่ 2		กลุ่มที่ 3		กลุ่มที่ 4	
	$\bar{X}$	แปลผล	$\bar{X}$	แปลผล	$\bar{X}$	แปลผล	$\bar{X}$	แปลผล
คุณภาพของงาน	3.69	พึงพอใจมาก	3.75	พึงพอใจมาก	3.82	พึงพอใจมาก	4.14	พึงพอใจมาก
ให้บริการในเวลาที่รวดเร็ว	3.65	พึงพอใจมาก	3.58	พึงพอใจมาก	3.64	พึงพอใจมาก	4.14	พึงพอใจมาก
อัตราค่าบริการสมเหตุสมผล ยอมรับได้	3.96	พึงพอใจมาก	3.60	พึงพอใจมาก	3.88	พึงพอใจมาก	3.79	พึงพอใจมาก
มีการสมนาคุณแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ	2.81	พึงพอใจปานกลาง	2.73	พึงพอใจปานกลาง	2.80	พึงพอใจปานกลาง	3.71	พึงพอใจมาก
สถานที่ตั้งร้านถ่ายเอกสารไปมาสะดวก	4.02	พึงพอใจมาก	3.93	พึงพอใจมาก	3.92	พึงพอใจมาก	3.71	พึงพอใจมาก
ขั้นตอน/กระบวนการให้บริการเป็นมาตรฐาน ให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียมกัน	3.65	พึงพอใจมาก	3.56	พึงพอใจมาก	3.69	พึงพอใจมาก	3.71	พึงพอใจมาก
การให้บริการของบุคลากรผู้ให้บริการ								
– การกล่าวทักทายต้อนรับลูกค้า	3.23	พึงพอใจปานกลาง	3.13	พึงพอใจปานกลาง	3.06	พึงพอใจปานกลาง	3.50	พึงพอใจมาก
– การสอบถามความต้องการใช้บริการของลูกค้า	3.47	พึงพอใจมาก	3.40	พึงพอใจปานกลาง	3.35	พึงพอใจปานกลาง	3.86	พึงพอใจมาก
– การกระตือรือร้นให้บริการทันทีทันใด	3.49	พึงพอใจมาก	3.35	พึงพอใจปานกลาง	3.22	พึงพอใจปานกลาง	3.93	พึงพอใจมาก
– การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าขณะรอรับงาน	3.05	พึงพอใจปานกลาง	2.89	พึงพอใจปานกลาง	2.94	พึงพอใจปานกลาง	3.50	พึงพอใจมาก
– การกล่าวขอบคุณลูกค้าหลังให้การบริการ	3.11	พึงพอใจปานกลาง	2.99	พึงพอใจปานกลาง	2.94	พึงพอใจปานกลาง	3.36	พึงพอใจปานกลาง
การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า ได้แก่								
– การออกใบเสร็จรับเงิน	2.68	พึงพอใจปานกลาง	2.56	พึงพอใจน้อย	2.47	พึงพอใจน้อย	3.07	พึงพอใจปานกลาง
– การส่งมอบงานตามกำหนดเวลา	3.57	พึงพอใจมาก	3.59	พึงพอใจมาก	3.50	พึงพอใจมาก	3.93	พึงพอใจมาก
– การตรวจสอบงานก่อนส่งมอบลูกค้า	3.14	พึงพอใจปานกลาง	3.18	พึงพอใจปานกลาง	3.15	พึงพอใจปานกลาง	3.71	พึงพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 42 (ต่อ)

การบริการของร้านถ่ายเอกสาร	ระดับความพึงพอใจ							
	กลุ่มที่ 1		กลุ่มที่ 2		กลุ่มที่ 3		กลุ่มที่ 4	
	$\bar{X}$	แปลผล	$\bar{X}$	แปลผล	$\bar{X}$	แปลผล	$\bar{X}$	แปลผล
– การแสดงออกถึงความชำนาญในอาชีพ	3.54	พึงพอใจมาก	3.44	พึงพอใจมาก	3.45	พึงพอใจมาก	3.93	พึงพอใจมาก
– เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการมีความทันสมัย	3.81	พึงพอใจมาก	3.69	พึงพอใจมาก	3.87	พึงพอใจมาก	3.86	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านถ่ายเอกสารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของร้านถ่ายเอกสารในระดับมาก และระดับปานกลาง ดังนี้ การบริการที่ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับมาก อันดับแรกคือ สถานที่ตั้งร้านถ่ายเอกสารไปมาสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 อันดับ 2 เห็นว่าอัตราค่าบริการสมเหตุสมผลยอมรับได้ อันดับ 3 เห็นว่ามีการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าด้วยการนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการมีความทันสมัย อันดับ 4 คุณภาพของงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96, 3.81 และ 3.69 ตามลำดับ อันดับ 5 เห็นว่าการให้บริการในเวลาที่รวดเร็ว และขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการเป็นมาตรฐานให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียมกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 เท่ากัน อันดับ 6 ได้แก่การส่งมอบงานตามกำหนดเวลา อันดับ 7 มีการแสดงออกถึงความชำนาญในอาชีพ อันดับ 8 มีการกระตือรือร้นให้บริการทันทีทันใด อันดับสุดท้ายคือ การสอบถามความต้องการใช้บริการของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57, 3.54, 3.49 และ 3.47 ตามลำดับ ส่วนการบริการที่ผู้ตอบเห็นว่ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง อันแรกคือ การให้บริการของบุคลากรผู้ให้บริการด้วยการกล่าวทักทายต้อนรับลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.23 อันดับ 2 คือมีการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าโดยมีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบลูกค้า อันดับ 3 มีการกล่าวขอบคุณลูกค้าหลังให้การบริการ อันดับ 4 มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าขณะรอรับงาน อันดับ 5 มีการสมนาคุณแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ และสุดท้ายการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าโดยการออกใบเสร็จรับเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.14, 3.11, 3.05, 2.81 และ 2.68 ตามลำดับ

4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษากับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา กับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ได้ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 42 – 48

ตารางที่ 43 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร

ปัจจัยทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา			
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4
มีบริการหลากหลายและตรงกับความต้องการ	3.74	3.59	3.72	3.93
ใช้กระดาษยี่ห้อที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก	3.29	3.25	3.45	3.79
ใช้กระดาษที่ดีมีคุณภาพทั้งในด้านสีและความหนา	3.35	3.41	3.51	4.14
คุณภาพของงานคมชัดสม่ำเสมอ	3.79	3.71	3.58	4.21
คุณภาพการบริการสม่ำเสมอ	3.61	3.68	3.53	4.14
ให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามที่คาดหวังไว้	3.51	3.65	3.53	4.21
การให้บริการที่มีคุณภาพเหนือคู่แข่งรายอื่น	3.32	3.31	3.29	4.14
มีกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายให้กับลูกค้าขณะรอรับบริการ (อาทิ มีเพลงฟัง มีโทรทัศน์ให้ดู มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน)	3.00	2.99	2.88	3.50
มีบริการที่เกี่ยวเนื่องควบคู่ครบวงจร (เช่น รับพิมพ์งาน เย็บปกเข้าเล่ม Scan รูปภาพ เป็นต้น)	3.75	3.70	3.76	4.36

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 43 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความเห็นตรงกันว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในระดับมากต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตนเป็นอันดับแรก ได้แก่ คุณภาพของงานคมชัดสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 และ 3.71 ตามลำดับ แต่ผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยกลับมีความเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลเป็นอันดับแรก คือ การมีบริการที่เกี่ยวเนื่องควบคู่ครบวงจร (เช่น มี

บริการรับพิมพ์งาน เย็บปกเข้าเล่ม Scan รูปภาพ เป็นต้น) เหมือนกัน แต่มีข้อแตกต่างที่ว่าผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์เห็นว่าปัจจัยนี้มีผลในระดับมาก แต่กลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย เห็นว่ามีผลในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 และ 4.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร

ปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการ	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา			
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4
มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นอย่างเด่นชัด	3.89	3.88	3.82	4.14
อัตราค่าบริการสมเหตุสมผล ยอมรับได้	3.93	3.83	3.92	4.29
อัตราค่าบริการถูกกว่าร้านอื่น (ไม่เน้นคุณภาพของงานมากนัก)	3.13	3.35	3.30	3.43
อัตราค่าบริการใกล้เคียงหรือเท่ากับร้านอื่น	3.79	3.71	3.62	3.50
สามารถต่อรองราคาค่าบริการได้	3.31	3.44	2.88	3.29
มีการให้เครดิตการเงินสำหรับลูกค้าประจำ	3.14	3.11	2.85	3.29

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 44 แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สาขาสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย มีความเห็นตรงกันว่า ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารเป็นอันดับแรกคือ อัตราค่าบริการสมเหตุสมผล ยอมรับได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93, 3.92 และ 4.29 ตามลำดับ โดยผู้ตอบกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และสาขาสังคมศาสตร์เห็นว่าปัจจัยนี้มีผลในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มบัณฑิตวิทยาลัยเห็นว่ามีผลในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลับเห็นว่าปัจจัยด้านอัตราค่าบริการที่มีผลเป็นอันดับแรกคือ มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นอย่างเด่นชัด โดยเห็นว่ามีผลในระดับมากต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88

ตารางที่ 45 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร

ปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา			
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4
ป้ายหน้าร้านโดดเด่นมองเห็นได้ง่าย	3.63	3.46	3.62	3.71
ทำเลที่ตั้งร้านอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย	3.83	3.94	3.88	3.93
ทำเลที่ตั้งร้านอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย	3.88	3.88	4.03	4.07
ทำเลที่ตั้งร้านอยู่ติดถนนใหญ่จึงไปมาสะดวก	3.84	3.79	3.89	3.79
ทำเลที่ตั้งร้านไม่พลุกพล่านหรือแออัดเกินไป	3.64	3.68	3.45	3.43
ทำเลที่ตั้งร้านอยู่ในย่านชุมชน สามารถไปทำธุระอื่นได้	3.52	3.51	3.59	3.79
มีสถานที่จอดรถสะดวกกว้างขวางและเพียงพอ	3.57	3.39	3.36	3.43
มีสาขาเปิดให้บริการหลายแห่ง	3.14	3.08	2.96	3.21
จัดบริเวณที่ทำงานและที่รอรับบริการอย่างเป็นสัดส่วน	3.52	3.48	3.19	3.57
มีเก้าอี้หรือม้านั่งให้นั่งขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.65	3.51	3.43	3.57

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 45 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สาขาสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย เห็นตรงกันว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารเป็นอันดับแรก คือ ทำเล- ที่ตั้งร้านอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88, 4.03 และ 4.07 ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่มเห็นว่าปัจจัยนี้มีผลในระดับมากต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตน ส่วนผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เห็นว่าปัจจัยด้านอัตราค่าบริการที่มีผลในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งร้านอยู่ใกล้บ้าน/ที่พักอาศัย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88

ตารางที่ 46 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร

ปัจจัยทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา			
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4
มีป้ายร้านที่แสดงถึงการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น รับถ่ายเอกสาร พิมพ์/Print งาน เป็นต้น	3.78	3.64	3.76	3.93
มีบุคคลอื่นแนะนำให้มาใช้บริการ	3.39	3.18	3.09	3.07
มีส่วนลดค่าบริการเป็นพิเศษเมื่อใช้บริการบ่อยครั้งหรือจำนวนมาก ๆ	3.35	3.40	3.19	3.36
มีบริการรับส่งงานถึงที่ กรณีที่ปริมาณงานมีจำนวนมาก	3.00	3.11	2.79	3.36
มีการบริการอื่น ๆ ภายในร้าน (เช่น ตู้น้ำดื่ม โทรศัพท์หยอดเหรียญ ห้องน้ำ เป็นต้น)	3.17	3.18	2.76	2.86

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 46 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มที่สาขาที่ศึกษา มีความเห็นตรงกันว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลในระดับมากต่อพฤติกรรมดังกล่าวของตนเป็นอันดับแรก คือ การมีป้ายร้านที่แสดงถึงการให้บริการอย่างชัดเจน (เช่น รับถ่ายเอกสาร พิมพ์/Print งาน เป็นต้น) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78, 3.64, 3.76 และ 3.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 47 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร

ปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ	คณะที่ศึกษา			
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4
มีความสะดวกในการรับบริการ	3.66	3.73	3.41	4.00
มีการแนะนำการบริการแก่ลูกค้าก่อนให้บริการเสมอ	3.47	3.48	2.86	4.00
มีการตกลงกันถึงค่าบริการก่อนให้บริการทุกครั้ง	3.18	3.48	2.93	4.00
ให้บริการด้วยความถูกต้องในเวลาที่รวดเร็ว	3.82	3.74	3.41	3.71
ให้บริการเรียงตามลำดับการมาใช้บริการก่อน-หลัง	3.82	3.78	3.63	3.71
ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคทัดเทียมกัน	4.00	3.78	3.68	3.86
ให้บริการเบ็ดเสร็จภายในร้านเดียว (One stop service) (เช่น พิมพ์งาน→ถ่ายเอกสาร→เย็บปกเข้าเล่ม เป็นต้น)	3.87	3.80	3.91	3.79
มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง (เช่น การตรวจนับ และเรียงลำดับหน้า)	3.81	3.88	3.60	4.07
สามารถส่งมอบงานตรงเวลานัดหมาย	3.89	3.81	3.67	4.07
การเก็บค่าบริการไม่ซับซ้อนหลายขั้นตอน	3.94	3.76	3.81	4.00
มีการแจ้งล่วงหน้ากรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงค่าบริการ	3.76	3.66	3.36	3.50
มีการสอบถามความต้องการใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง	3.19	3.13	2.91	3.21
อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.84	3.61	3.64	3.79
อุปกรณ์เครื่องมือมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา	3.85	3.74	3.77	4.21
เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการมาใช้บริการ	3.81	3.91	3.81	4.07

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์
กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

จากตารางที่ 47 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลในระดับมากต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตนเป็นอันดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคทัดเทียมกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลในระดับมากต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตนเป็นอันดับแรก ได้แก่ เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลในระดับมาก ต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตนเป็นอันดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการเบ็ดเสร็จภายในร้านเดียว (One stop service) (เช่น พิมพ์งาน→ถ่ายเอกสาร→เย็บปกเข้าเล่ม เป็นต้น) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91

ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลในระดับมาก ต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตนเป็นอันดับแรก คือ การมีอุปกรณ์เครื่องมือมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21

ตารางที่ 48 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร

ปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา			
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4
ให้การต้อนรับและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.79	3.69	3.53	4.07
ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส	3.75	3.64	3.50	4.00
แต่งกายสะอาด สุภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี	3.78	3.59	3.45	3.86
มีความเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าทันที	3.86	3.83	3.56	3.86
ให้ความสำคัญต่อตัวลูกค้าและงานของลูกค้า	3.69	3.84	3.59	4.07
มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือและไว้ใจได้	3.89	3.86	3.61	4.14
มีความชำนาญ สามารถปฏิบัติงานได้คล่องแคล่วว่องไว	3.84	3.84	3.78	4.36
มีความสามารถในการแก้ปัญหาหรือเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมแก่ลูกค้า	3.84	3.69	3.46	4.14
มีไหวพริบปฏิภาณ เมื่อเห็นงานลูกค้ามีข้อบกพร่องก็สามารถตกแต่งแก้ไข ย่อ/ขยายให้ดีขึ้นได้ทันที	3.80	3.79	3.43	4.14
มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.84	3.85	3.57	4.21
พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.71	3.73	3.52	4.07

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 48 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ได้ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลในระดับมากต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตนเป็นอันดับแรกคือ ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือและไว้ใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 และ 3.86 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลในระดับมาก ต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตนเป็นอันดับแรกคือ การมีความชำนาญ สามารถปฏิบัติงานได้คล่องแคล่วว่องไว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78

แต่ผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย เห็นว่าปัจจัยปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลในระดับมาก

ที่สุดต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตนเป็นอันดับแรก ได้แก่ การมีความชำนาญสามารถปฏิบัติงานได้คล่องแคล่วว่องไว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36

ตารางที่ 49 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร

ปัจจัยทางการตลาด ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา			
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4
ป้ายชื่อร้านมีความชัดเจน โดดเด่น สวยงาม	3.54	3.43	3.53	4.00
ตกแต่งร้านได้เหมาะสมกับธุรกิจที่เปิดให้บริการ	3.56	3.44	3.33	3.93
ภายในร้านมีแสงสว่างเพียงพอและอุณหภูมิพอเหมาะ	3.54	3.56	3.33	3.93
ภายในร้านสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.74	3.64	3.47	4.00
นำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาให้บริการอยู่เสมอ	3.83	3.68	3.58	4.21
เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการมีอย่างครบถ้วน	3.85	3.73	3.65	4.36
ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ยี่ห้อที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก	3.60	3.34	3.29	4.00
สามารถทำงานได้ตามสัญญาที่ให้กับลูกค้า	3.87	3.79	3.76	4.21
มีการรับประกันผลงาน (เช่น ถ่ายซ่อมงานให้โดยไม่คิดมูลค่ากรณีที่เป็นข้อผิดพลาดของทางร้าน)	3.77	3.64	3.56	4.29

หมายเหตุ : กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 4 คือ บัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 49 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ มีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่มีผลในระดับมาก ต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตนเป็นอันดับแรก คือ สามารถทำงานได้ตามสัญญาที่ให้กับลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87, 3.79 และ 3.76 ตามลำดับ

แต่สำหรับผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย กลับเห็นว่า ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่มีผลในระดับมากที่สุด ต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตนเป็นอันดับแรก คือ การมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการมีอย่างครบถ้วน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36