

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทุกคณะตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ปีการศึกษา 2544 ที่มีสถานภาพนักศึกษา จำนวน 318 ราย ซึ่งใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปสาระสำคัญและอภิปรายผลที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง มีอายุ 19 – 20 ปีมากที่สุด รองลงมาคืออายุ 21 – 22 ปี เกือบทั้งหมดมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่ได้รับรายได้จากทางบ้านเดือนละไม่เกิน 5,000 บาท รองลงมาได้รับจากเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ส่วนกลุ่มที่มีรายได้จากการทำงาน มีจำนวนน้อยที่สุด

5.1.2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมด ใช้บริการถ่ายเอกสารขาว-ดำมากที่สุด รองลงมาคือ บริการเย็บปกเข้าเล่ม และพิมพ์งาน/print งาน เอกสารที่นำไปถ่ายเอกสารส่วนมากเป็นเอกสารการเรียนการสอนแต่ละวิชา (Sheet) มากที่สุด รองลงมาคือ หนังสือหรือตำราที่ขี้นมา และสมุดเลกเชอร์ของเพื่อน ส่วนใหญ่ใช้บริการในวันที่ระบู่ได้ไม่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นกับความต้องการใช้บริการมากที่สุด และขึ้นกับอาจารย์สั่งงาน โดยใช้บริการในวันซึ่งต้องไปเรียนที่มหาวิทยาลัยค่อนข้างมาก แต่กลุ่มที่ไปใช้บริการในวันเสาร์และวันอาทิตย์มีน้อยที่สุด ผู้ตอบไปใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสาร ในเวลา 18.01 – 20.00 น. มากที่สุด รองลงมาคือเวลา 12.01 – 13.00 น. เนื่องจากเป็นช่วงว่างหลังเลิกเรียน/เลิกงานหรือช่วงพัก และพบว่าผู้ตอบจำนวนมากที่สุด ไปใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารซึ่งอยู่ด้านข้างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บริเวณช่วงประตูทางออกป้อม

ปตท. ระหว่างถนนเลียบบคลองชลประทานกับถนนนิมมานเหมินทร์ รองลงมาไปใช้บริการร้านถ่ายเอกสารที่อยู่ในสำนักหอสมุดกลาง และได้ศึกษาของแต่ละคณะในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แต่ใช้บริการร้านถ่ายเอกสารที่อยู่ด้านหน้ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่น้อยที่สุด ลักษณะการเลือกใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านประจำที่มีอยู่ 2 – 3 แห่ง ส่วนเหตุผลที่เลือกใช้บริการร้านประจำ เนื่องจากมีความสะดวกในการใช้บริการเพราะ อยู่ใกล้ที่พักมากที่สุด รองลงมาคือ ให้บริการที่ดี งานมีคุณภาพ และมีความสะดวกเนื่องจากเป็นทางผ่าน แต่สำหรับกลุ่มที่มีการเปลี่ยนร้านใหม่ทุกครั้ง ให้เหตุผลว่าขึ้นอยู่กับความสะดวกแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารเดือนละ 6 – 10 ครั้งมากที่สุด รองลงมาคือ เดือนละไม่เกิน 5 ครั้ง จำนวนหน้าเอกสารที่ถ่ายแต่ละครั้งน้อยกว่า 25 หน้า ระยะเวลาที่รอคอยการให้บริการน้อยกว่าครึ่งชั่วโมง นอกจากนี้ ผู้ตอบส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งน้อยกว่า 50 บาท

ผู้ตอบส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก และระดับน้อยต่อการบริการของร้านถ่ายเอกสาร ซึ่งการบริการที่ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับมาก อันดับแรกคือ สถานที่ตั้งร้านถ่ายเอกสารไปมาสะดวก รองลงมาคือ อัตราค่าบริการสมเหตุสมผลยอมรับได้ และมีการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการมีความทันสมัย เป็นอันดับ 2 – 3 ตามลำดับ ส่วนการบริการที่ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับน้อย อันดับแรกคือ มีการสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าด้วยการแสดงออกถึงความชำนาญในอาชีพ อันดับรองลงมาคือ บุคลากรผู้ให้บริการมีการสอบถามความต้องการใช้บริการของลูกค้า และบุคลากรผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นให้บริการทันทีทันใด เป็นอันดับ 2 – 3 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของระดับพึงพอใจของผู้ตอบ ต่อการบริการของร้านถ่ายเอกสารพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อการบริการของร้านถ่ายเอกสาร

5.1.3 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลในระดับมาก อันดับแรกคือ การมีบริการที่เกี่ยวข้องเนื่องควบคู่ครบวงจร (เช่น รับพิมพ์งาน เย็บปก เข้าเล่ม Scan รูปภาพ)

ปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการ พบว่า ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการที่มีผลในระดับมากคือ อัตราค่าบริการสมเหตุสมผลยอมรับได้

ปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่ พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลในระดับมากคือ ทำเลที่ตั้งร้านอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย

ปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ปัจจัยที่มีผลในระดับมากได้แก่ การมีป้ายร้านที่แสดงถึงการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น รับถ่ายเอกสาร รับพิมพ์/Print งาน เป็นต้น

ปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลในระดับมาก คือ มีการให้บริการเบ็ดเสร็จภายในร้านเดียว (One stop service) (เช่น พิมพ์งาน → ถ่ายเอกสาร → เย็บปกเข้าเล่ม เป็นต้น)

ปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยทุกปัจจัยมีผลในระดับมาก คือ มีความชำนาญสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว

ปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ พบว่า ปัจจัยที่มีผลในระดับมาก อันดับแรกคือ สามารถทำงานได้ตามสัญญาที่ให้กับลูกค้า

5.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มสาขาที่ศึกษา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ และกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการ แต่ไปใช้บริการในช่วงเวลา 18.01 – 20.00 น. มากที่สุด เนื่องจากเป็นช่วงว่างหลังเลิกเรียนหรือเลิกงาน ยกเว้นกลุ่มบัณฑิตศึกษาที่ไปใช้บริการในช่วง 12.01 – 13.00 น. มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงว่างหรือช่วงพัก นอกจากนี้โดยรวมแล้วพบว่าร้านถ่ายเอกสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 กลุ่ม เลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ร้านถ่ายเอกสารที่ตั้งอยู่บริเวณด้านข้างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ช่วงประตูทางออกป้อม ปตท. ระหว่างถนนเลียบคลองชลประทานกับถนนนิมมานเหมินท์มากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้บริการจากร้านประจำ 2 – 3 แห่ง ใช้บริการเดือนละ 6 – 10 ครั้ง ถ่ายเอกสารน้อยกว่า 25 หน้าต่อครั้ง ใช้เวลารอคอยการบริการน้อยกว่าครึ่งชั่วโมง และเสียค่าใช้จ่ายครั้งละน้อยกว่า 50 บาท

5.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา กับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในระดับมากต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตนเป็นอันดับแรก คือ คุณภาพของงาน

คมชัดสม่ำเสมอ แต่ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์เห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมาก และกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัยเห็นว่ามีผลในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ การมีบริการที่เกี่ยวข้องเนื่องควบคู่ครบวงจร เช่นเดียวกันทั้ง 2 กลุ่ม

ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ และกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย มีความเห็นตรงกันว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตนเป็นอันดับแรก คือ อัตราค่าบริการสมเหตุสมผล ยอมรับได้ โดยผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ เห็นว่าปัจจัยนี้มีผลในระดับมาก แต่กลุ่มบัณฑิตวิทยาลัยเห็นว่ามีผลในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลับเห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นอย่างเด่นชัด

ปัจจัยด้านสถานที่ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ และกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย เห็นตรงกันว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารเป็นอันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งร้านอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย ส่วนผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลับเห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งร้านอยู่ใกล้บ้านหรือที่พักออาศัย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาทั้ง 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตนเป็นอันดับแรก คือ การมีป้ายร้านที่แสดงถึงการให้บริการอย่างชัดเจน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลในระดับมากต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตนเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคทัดเทียมกัน ผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากเป็นอันดับแรก ได้แก่ เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการมาใช้บริการ ผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการเบ็ดเสร็จภายในร้านเดียว (One stop service) และผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย เห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ การมีอุปกรณ์เครื่องมือมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา

ปัจจัยด้านบุคลากร สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ รวมทั้งกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากต่อพฤติกรรมการ

เลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตนเองเป็นอันดับแรก คือ ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ แต่ผู้ตอบที่ศึกษาในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ การมีความชำนาญ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ มีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของตนเองเป็นอันดับแรก คือ สามารถทำงานได้ตามสัญญาที่ให้กับลูกค้า แต่กลุ่มที่ศึกษาในกลุ่มบัณฑิตวิทยาลัย เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ การมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการมืออย่างครบถ้วน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังต่อไปนี้

การวิจัยครั้งนี้ได้ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่น่าสนใจหลายประการ โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านถ่ายเอกสารส่วนใหญ่ยังไม่มีรายได้เป็นของตนเอง ซึ่งต้องพึ่งพารายได้จากทางบ้าน (ร้อยละ 61.6) ดังนั้นทางเลือกของนักศึกษาที่เหมาะสมที่สุด ในการทำสำเนาเอกสารและคำร่าต่าง ๆ ไว้ใช้โดยไม่ต้องซื้อคำร่าก็คือ การใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสาร เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว และที่สำคัญคือ อัตราค่าบริการถ่ายเอกสารขาวดำ เสียค่าใช้จ่ายไม่แพงเกินไป ซึ่งปกติแล้วร้านถ่ายเอกสารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดอัตราค่าถ่ายเอกสารขาวดำ ไว้ที่หน้าละ 45 – 50 สตางค์ (กระดาษ A4 ถ่ายหน้าเดียว) จึงมีส่วนช่วยให้นักศึกษาซึ่งส่วนใหญ่ยังไม่มีรายได้สามารถตัดสินใจใช้บริการได้ทันที

นอกจากนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการร้านถ่ายเอกสารในช่วง 18.01 – 20.00 น. มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าว เป็นช่วงหลังเลิกเรียนหรือเลิกงาน นักศึกษาจึงมีเวลาว่างที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ รวมทั้งการไปใช้บริการร้านถ่ายเอกสารด้วย นอกจากนี้ผู้ตอบได้ไปใช้บริการจากร้านถ่ายเอกสารที่ตั้งอยู่บริเวณด้านข้างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ช่วงประตูทางออกป้อมน้ำมัน ปตท. ระหว่างถนนเลียบบคลองชลประทานกับถนนนิมมานเหมินท์มากกว่าบริเวณอื่น เนื่องจากว่าช่วงเวลาที่ผู้ตอบไปใช้บริการ เป็นเวลานอกเวลาเรียนที่ไม่มีการเรียนการสอน จึงมีการปิดประตูทางเข้ามหาวิทยาลัยในบางจุด อาทิ ประตูด้านคณะเกษตรศาสตร์ที่ปิดเวลา 19.00 น. เป็นต้น จึงทำให้นักศึกษาไม่สามารถผ่านเข้าออกประตูใน

จุดเหล่านั้นได้ ยกเว้นประตูทางออกด้านข้างช่วงทางออกปั้มน้ำมัน ปตท. ที่เปิดตลอด 24 ชั่วโมง และ บริเวณระหว่างถนนเลียบบคลองชลประทานกับถนนนิมมานเหมินท์ มีผู้เปิดร้านถ่ายเอกสารค่อนข้างมาก (ส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นร้านจดทะเบียนพาณิชย์) จากเหตุผลดังกล่าว นักศึกษาจึงเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารที่ตั้งอยู่ในบริเวณดังกล่าวมากกว่าบริเวณอื่น

จากผลการศึกษาด้านปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร สามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้

สำหรับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ สังเกตได้ว่า ร้านถ่ายเอกสารในจังหวัดเชียงใหม่ มีบริการที่เกี่ยวข้องควบคู่ครบวงจร รวมทั้งมีบริการที่หลากหลายและตรงกับความต้องการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก ซึ่งเป็นไปได้ว่าเมื่อนักศึกษาได้รับมอบหมายงานจากอาจารย์ให้ค้นคว้าเอกสารตำรา เพื่อทำรายงานประกอบการเรียนการสอนแล้ว จึงได้ค้นคว้าเอกสารจากแหล่งต่าง ๆ แล้วนำไปให้ร้านถ่ายเอกสารทำสำเนาเก็บไว้ จากนั้นจึงไปจัดทำรายงาน พิมพ์/print คอมพิวเตอร์ ถ่ายเอกสารทำสำเนารายงานเย็บปกเข้าเล่มเพื่อส่งอาจารย์และเก็บไว้ศึกษาต่อไป กอปรกับการให้บริการ โดยคำนึงถึงคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการด้วย จึงทำให้ร้านถ่ายเอกสารที่มีคุณสมบัติในด้านการมีบริการต่าง ๆ ครบวงจร และหลากหลายตรงกับความต้องการ อีกทั้งคุณภาพของงานถ่ายเอกสารคมชัดสม่ำเสมอ ย่อมเป็นร้านที่นักศึกษาต้องการและเลือกใช้บริการมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านถ่ายเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากต่อการบริการในด้านคุณภาพของงานที่ได้รับอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยที่สูงพอสมควร

จึงเห็นได้ว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการที่ได้กล่าวแล้วมาข้างต้น สอดคล้องเป็นไปตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ ตามที่ Kotler (2000) และ ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2544) ที่สรุปไว้ว่าผลิตภัณฑ์ที่ดีย่อมประกอบด้วยบริการพื้นฐาน ที่สามารถสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการได้ ดังนั้นการมีบริการต่าง ๆ ครบวงจร และหลากหลายตรงกับความต้องการ อีกทั้งคุณภาพของงานถ่ายเอกสารคมชัดสม่ำเสมอ ย่อมสนองความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งได้เป็นอย่างดีนั่นเอง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบที่อยู่ในอันดับต้น ๆ ได้แก่ อัตราค่าบริการ สมเหตุสมผลยอมรับได้ รวมทั้งการมีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นอย่างชัดเจน ทั้งนี้เนื่องมาจากตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นนักศึกษาที่ไม่มีรายได้ ดังนั้นการใช้จ่ายต่าง ๆ จึงต้องรอบคอบรัดกุม การที่ร้านถ่ายเอกสารมีอัตราค่าบริการที่ไม่แพงเกินไป มีความสมเหตุสมผล อยู่ในระดับที่กลุ่มตัวอย่างยอมรับได้ จึงเป็นสิ่งสำคัญ

ที่สุดสำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษา เพราะนักศึกษาต้องทำรายงานเกือบทุกวิชาตลอดทั้งเทอม นอกจากนี้การมีป้ายอัตราค่าบริการแสดงไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน ยังเป็นกลยุทธ์การตลาดที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจใช้บริการได้ง่ายขึ้น ในขณะที่การมีอัตราค่าบริการใกล้เคียงหรือเท่ากับร้านอื่น พบว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมานี้ นับว่าสอดคล้องกับการแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการดังที่ วรรณิการ์ ภูประเสริฐ (2538) กล่าวไว้ว่า ค่าบริการเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่เป็นตัวแปรค่าสำคัญของความสนใจและการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าได้ และการศึกษาคำนี้ ผู้ประกอบการร้านถ่ายเอกสารได้ใช้หลักการกำหนดราคา โดยคำนึงถึงสภาวะรายได้ ความเป็นอยู่ของผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายเป็นหลักสำคัญด้วย ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความพึงพอใจมากต่ออัตราค่าบริการสมเหตุสมผล ยอมรับได้

ส่วนปัจจัยด้านสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกต่อทำเลที่ตั้งของร้านที่อยู่ใกล้มหาวิทยาลัย ใกล้บ้านหรือที่พักอาศัย รวมทั้งอยู่ติดถนนใหญ่ที่ไปมาสะดวก เนื่องจากปัจจัยทั้งหมดนี้ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการไปใช้บริการได้เป็นอย่างมาก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามกลับให้ความสำคัญในระดับปานกลางต่อการมีสาขาเปิดให้บริการหลายแห่ง ซึ่งเป็นไปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรใช้บริการร้านใดก็ได้ที่ตนเองสะดวกที่สุด แต่อาจมีบางส่วนที่เป็นลูกค้าประจำเนื่องจากพึงพอใจต่อการบริการของร้านนั้น จึงให้ความสนใจต่อสาขาที่ให้บริการ โดยหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพเหมือนกันทุกสาขา เป็นต้น เมื่อพิจารณาถึงร้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามไปใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นร้านซึ่งอยู่ด้านข้างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บริเวณช่วงประตูทางออกบิรมปตท. ระหว่างถนนเลียบบคลองชลประทานกับถนนนิมมานเหมินท์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบริเวณหลังมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เนื่องจากในย่านดังกล่าวมีหลายร้านให้เลือกใช้บริการ นอกจากนี้ยังตั้งอยู่ในจุดที่เชื่อมต่อไปสู่สถานที่ต่าง ๆ ได้หลายแห่ง อาทิ สวนสุขภาพ ตลาดต้นพะยอม ห้างเซ็นทรัลลาดสวนแก้ว ท่าอากาศยานเชียงใหม่ เป็นต้น นักศึกษาจึงสามารถไปทำธุระอื่น ๆ แล้วจึงมารับเอกสารที่ถ่ายไว้ จึงกล่าวได้ว่าร้านถ่ายเอกสารในบริเวณนี้นับว่ามีความเหมาะสมในด้านส่วนประสมทางการตลาดตามที่ วรรณิการ์ ภูประเสริฐ (2538) ได้กล่าวไว้ว่า สถานที่ตั้งกิจการควรมีความเหมาะสม และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว สะดวกสบาย สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างทั่วถึง

ในด้านปัจจัยการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการมีป้ายหน้าร้าน ที่แสดงถึงการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น รับถ่ายเอกสาร รับพิมพ์/Print งาน เป็นต้น ดังนั้นผู้ประกอบการร้านถ่ายเอกสารควรคำนึงถึงป้ายหน้าที่ของตน โดยจัดให้มีป้ายที่มีข้อความที่แสดงถึงการบริการที่ชัดเจน สวยงาม ใช้ภาษาและข้อความที่สื่อความหมายเข้าใจได้ง่าย และควรจัดให้อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม

เพื่อให้เป็นแรงกระตุ้น ดึงดูดใจให้ลูกค้าผู้ใช้บริการสังเกตได้ง่าย และมาใช้บริการร้านของตนมากขึ้น ส่วนการบริการอื่น ๆ ภายในร้าน (เช่น ตู้น้ำดื่ม โทรศัพทท์หยอดเหรียญ ห้องน้ำ เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้ประกอบการควรเน้นในเรื่องการมีส่วนลดค่าบริการเป็นพิเศษ เมื่อใช้บริการบ่อยครั้ง หรือจำนวนมาก ๆ รวมทั้งการให้บุคคลอื่นแนะนำให้มาใช้บริการให้มากขึ้น เนื่องจากสองปัจจัยดังกล่าวนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญในระดับมาก และอยู่ในระดับต้น ๆ ด้วยเช่นเดียวกัน

จากการศึกษาปัจจัยด้านสถานที่ รวมทั้งปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่ามีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สุเชษฐ ศิริวิวัฒนากุล (2543) ที่พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในเรื่องการสังเกตเห็นง่าย การคมนาคมสะดวก ที่ตั้งใกล้บ้านหรือที่ทำงาน สถานที่จอดรถเพียงพอ คือ เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ การส่งเสริมการขาย ด้วยเช่นเดียวกัน

สำหรับปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากต่อการให้บริการเบ็ดเสร็จภายในร้านเดียว (One stop service) (เช่น พิมพ์งาน → ถ่ายเอกสาร → เย็บปกเข้าเล่ม เป็นต้น) รองลงมาคือ ในด้านเวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการมาใช้บริการ เนื่องจากการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร นอกจากเป็นแหล่งที่มาของรายได้ที่เพิ่มขึ้นแล้ว ยังทำให้ ลูกค้ารับรู้ถึงความสะดวกสบาย ซึ่งจะส่งผลให้เป็นลูกค้าประจำในที่สุด นับได้ว่าเป็นผลดีทั้งต่อผู้มาใช้บริการและผู้บริการในคราวเดียวกัน แต่ผู้ประกอบการจะต้องเตรียมความพร้อมของคนให้พร้อมทุกด้านทุกวงจรของงานที่จะให้บริการ เนื่องจากหากมีข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ย่อมทำให้วงจรการบริการสะดุดหยุดลงได้ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยค่อนข้างสูงต่อเวลาเปิดปิดของร้านที่สะดวกต่อการมาใช้บริการด้วย ผู้ให้บริการจึงควรจัดให้มีการปิดเปิดร้านของตนเป็นเวลาที่แน่นอน และอยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสมต่อลูกค้ามากที่สุด

ส่วนปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร อันดับแรกที่มีผลในระดับได้แก่ ความชำนาญที่สามารถปฏิบัติงานได้คล่องแคล่วองไว รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลาซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Parasuraman et al. (1988) และ Keaveney (1995) รวมทั้งการศึกษาของ Parasuraman, Berry & Zeithaml (1991) ที่ว่าลูกค้าผู้ใช้บริการคำนึงความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ขององค์กรและบุคลากรผู้ให้บริการด้วย เช่น การมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่น่าไว้วางใจ เป็นต้น

ในด้านปัจจัยการสร้างหลักฐานทางกายภาพ มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของกลุ่ม

อยู่ในระดับมาก อันดับแรกได้แก่ ความสามารถที่จะทำงานได้ตามสัญญาที่ให้กับลูกค้า รองลงมาคือ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการมืออย่างครบถ้วน และการนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาให้บริการอยู่เสมอ ปัจจัยเหล่านี้ช่วยกระตุ้นให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไปอีก เนื่องจากได้รับงานที่ตามที่คาดหวังไว้เนื่องจากผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ มีทักษะที่ปฏิบัติงานด้านบริการได้เป็นอย่างดี กอปรกับการมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยย่อมทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และได้งานที่ดีมีคุณภาพมากกว่าร้านที่ขาดปัจจัยเหล่านี้ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพในระดับมากทุกปัจจัย และมีค่าเฉลี่ยของคะแนนค่อนข้างสูงทุกปัจจัย สอดคล้องกับการศึกษาของ สุเชษฐ ศิริวิวัฒนากุล (2543) ที่พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในเรื่องการสังเกตเห็นง่าย การติดเครื่องปรับอากาศ การมีแสงสว่างที่เหมาะสมเพียงพอ เป็นต้น

เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อสถานที่ตั้งร้านถ่ายเอกสารไปมาสะดวก รองลงมาคือ อัตราค่าบริการสมเหตุสมผลยอมรับได้ การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ที่ใช้บริการมีความทันสมัย ในการประเมินการให้บริการของร้านถ่ายเอกสารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนการบริการที่ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับน้อย อันดับแรกคือ มีการสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าด้วยการแสดงออกถึงความชำนาญในอาชีพ อันดับรองลงมาคือ บุคลากรผู้ให้บริการมีการสอบถามความต้องการใช้บริการของลูกค้า และบุคลากรผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นให้บริการทันทีทันใด เป็นอันดับ 2 – 3 ตามลำดับ ซึ่งนับว่าเป็นจุดอ่อนของการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการต้องพัฒนาการบริการของบุคลากรให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Parasuraman et al. (1988) และ Keaveney (1995) รวมทั้งการศึกษาของ Parasuraman, Berry & Zeithaml (1991) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่พบว่าผู้บริโภคใช้ปัจจัย 11 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ใช้ปัจจัยด้านสถานที่ ราคา และความน่าเชื่อถือ เป็นปัจจัยในอันดับต้น ๆ (อันดับ 1 – 3)

5.3 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร มีข้อค้นพบที่น่าสนใจสามารถจำแนกตามประเด็นที่ศึกษาได้ดังนี้

1. ในด้านพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า
 - 1.1 บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้มากที่สุด คือ บริการถ่ายเอกสารขาว-ดำ รองลงมา

คือ เข็มปัก-เข้าเล่ม และพิมพ์งาน/Print งาน

1.2 ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามไปใช้บริการมากที่สุด คือ เวลา 18.01 – 20.00 น.

1.3 ร้านถ่ายเอกสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ ร้านที่ตั้งบริเวณด้านข้างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ช่วงประตูทางออกป้อม ปตท. ระหว่างถนนเลียบบคลองชลประทานกับถนนนิมมานเหมินทร์

2. ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมาก คือ มีบริการที่เกี่ยวข้องเนื่องควบคู่ครบวงจร มีบริการที่หลากหลายและตรงกับความต้องการ และคุณภาพของงานคมชัดสม่ำเสมอ

ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมาก คือ อัตราค่าบริการสมเหตุสมผลยอมรับได้ มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการให้เห็นอย่างเด่นชัด และอัตราค่าบริการใกล้เคียงหรือเท่ากับร้านอื่น

ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งร้านอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย อยู่ใกล้บ้าน ที่พักอาศัย รวมถึงอยู่ติดถนนใหญ่ไปมาสะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมาก คือ มีป้ายร้านที่แสดงถึงการให้บริการอย่างชัดเจน ส่วนปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลาง คือ มีส่วนลดค่าบริการเป็นพิเศษเมื่อใช้บริการบ่อยครั้งหรือมีจำนวนมาก ๆ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมาก คือ มีการให้บริการเบ็ดเสร็จภายในร้านเดียว และเวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการมาใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมาก คือ มีความชำนาญสามารถปฏิบัติงานได้คล่องแคล่วว่องไว รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้

ปัจจัยด้านการสร้างพื้นฐานทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมาก คือ สามารถทำงานได้ตามสัญญาที่ให้กับลูกค้า มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการอย่างครบถ้วน และทันสมัยมากให้บริการอยู่เสมอ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ประกอบการร้านถ่ายเอกสารในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ มาประยุกต์ปรับใช้ให้เหมาะสมกับกลไกตลาดและสอดคล้องกับสภาพการณ์ เพื่อเป็นผู้นำในการให้บริการยิ่งขึ้น ด้วยกลยุทธ์วิธีการดังต่อไปนี้

1. การเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมด เลือกใช้บริการถ่ายเอกสารขาว-ดำ เป็นเอกสารการเรียนการสอนแต่ละวิชา (Sheet) มากที่สุด รองลงมาคือ หนังสือ ตำราที่พิมพ์มา และสมุดเลขเซอร์ที่พิมพ์จากเพื่อน ดังนั้นผู้ประกอบการควรจัดเตรียมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยนำอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้บริการที่ดีและทันสมัย มีความรวดเร็ว ที่สำคัญก็คือ อุปกรณ์เครื่องมือดังกล่าวควรใช้ได้ดีกับประเภทเอกสารที่ถูกนำมาใช้บริการ เพื่อให้สามารถถ่ายเอกสารจากเอกสารดังกล่าวออกมาได้อย่างมีคุณภาพ และสูญเสียน้อยที่สุด ทั้งไม่มีรอยดำหรือเลอะเลือน รวมทั้งการใช้กระดาษที่มีคุณภาพ มียี่ห้อที่เป็นที่น่าเชื่อถือ โดยใช้หลักการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก และเป็นการประหยัดต้นทุนในระยะยาวได้เป็นอย่างดีด้วย

2. ผู้ประกอบการร้านถ่ายเอกสารควรติดป้ายแสดงอัตราค่าบริการทุกชนิด ทุกประเภทที่ใช้บริการไว้อย่างชัดเจน และมีส่วนลดให้แก่ลูกค้าประจำหรือผู้ที่ใช้บริการบ่อยครั้งเป็นจำนวนมากด้วย

3. ผู้ประกอบการร้านถ่ายเอกสารควรจัดรายการส่งเสริมการตลาดในบางช่วงที่มีผู้ใช้บริการน้อย เช่น ช่วงปิดภาคเรียน ด้วยวิธีการต่าง ๆ อาทิ การมีส่วนลดพิเศษ การสะสมคูปอง ตัวอย่างเช่น ใช้บริการครบ 10 ครั้ง มีส่วนลดให้ 1 ครั้ง ทั้งนี้เพื่อจูงใจให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น

4. ผู้ประกอบการร้านถ่ายเอกสารควรปรับปรุงด้านสถานที่หรือร้านถ่ายเอกสารของตน ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเอกสาร เครื่องมือที่ใช้ มีความสะอาด และจัดเตรียมที่นั่งให้แก่ลูกค้าอย่างเพียงพอระหว่างรอรับบริการ

5. ผู้ประกอบการร้านถ่ายเอกสารควรปรับปรุงคุณภาพของงานกระบวนการให้บริการ เช่น มีการตรวจสอบความถูกต้องรวดเร็ว ตลอดจนความผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ เช่น ถ่ายผิดหน้า ไม่ครบจำนวนที่ต้องการ จัดเรียงลำดับหน้าไม่ถูก เป็นต้น

6. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากรในระดับมากทุกปัจจัย ทั้งนี้เพราะบุคลากร คือ ผู้ให้บริการซึ่งทำหน้าที่ต่าง ๆ ในธุรกิจบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและสนองความต้องการของลูกค้าโดยตรง ดังนั้นผู้ประกอบการร้านถ่ายเอกสารควรพัฒนาความสามารถและการให้บริการของบุคลากรของตน ให้มีความชำนาญสามารถปฏิบัติงานได้คล่องแคล่วว่องไว มีความ

ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา มีความเต็มใจให้บริการ แก่ลูกค้าทันที ให้ความสำคัญต่อตัวลูกค้าและงานของลูกค้าให้การต้อนรับและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาหรือเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมแก่ลูกค้า รวมทั้งมีไหวพริบปฏิภาณเมื่อ เห็นงานลูกค้ามีข้อบกพร่อง ก็สามารถตกแต่งแก้ไขย่อ/ขยายให้ดีขึ้นได้ทันที การให้บริการด้วยความสุภาพ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสะอาด สุภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี เป็นต้น

7. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบังคับด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ในระดับ มากทุกปัจจัยและมีระดับคะแนนเฉลี่ยค่อนข้างสูงย่อมแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าตนเองไม่มีความเสี่ยงหรือมีน้อยมาก ต่อการใช้บริการร้านเอกสารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ หรือในทำนอง เดียวกันร้านถ่ายเอกสารได้ใช้หลักการสร้างหลักฐานทางกายภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าให้ สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมมากที่สุด ได้อย่างเหมาะสมเป็นอย่างดีนั่นเอง ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้อง รักษาระดับมาตรฐานในด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพของตนไว้ให้นานที่สุด และควรพัฒนาปรับปรุง ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ