

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ให้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ จำนวน 200 ราย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 6) ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพการสมรส
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ (ตารางที่ 7 ถึงตารางที่ 15)

ประกอบด้วย

- ระยะเวลาที่เคยใช้บริการ
- สถานที่ที่ใช้บริการ
- วันที่ใช้บริการ
- ช่วงเวลาที่ใช้บริการ
- จำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการ
- เวลาที่ใช้บริการต่อสัปดาห์
- ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อเดือน
- ประเภทของเกมส์ที่เล่น
- เกมส์ออนไลน์ที่เล่นเป็นประจำ

ส่วนที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ (ตารางที่ 16 ถึงตารางที่ 36) ประกอบด้วย

- ผลិតภัณฑ์
- ราคา
- ช่องทางการให้บริการ
- กายภาพ
- การส่งเสริมการตลาด
- บุคคล
- กระบวนการบริการ

ส่วนที่ 4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ (ตารางที่ 37)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	148	74.0
หญิง	52	26.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 74.0 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 26.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18	85	42.5
18 – 30 ปี	115	57.5
31 – 40 ปี	-	-
41 – 50 ปี	-	-
51 – 60 ปี	-	-
60 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 18 – 30 ปี ร้อยละ 57.5 รองลงมา มีอายุ ต่ำกว่า 18 ปี ร้อยละ 42.5

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	191	95.5
สมรส	9	4.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 95.5 รองลงมา ได้แก่ มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	193	96.5
ข้าราชการ	3	1.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	-	-
เจ้าของกิจการ	4	2.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 96.5 รองลงมา ได้แก่ เจ้าของกิจการ ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	177	88.5
5,001 – 10,000 บาท	17	8.5
10,001 – 15,000 บาท	-	-
15,001 – 20,000 บาท	-	-
20,001 – 25,000 บาท	-	-
มากกว่า 25,000 บาท	6	3.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 88.5 รองลงมาได้แก่ มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 8.5 และมีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	40	20.0
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	89	44.5
อนุปริญญา หรือ ปวส.	44	22.0
ปริญญาตรี	24	12.0
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีศึกษาอยู่ระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช.มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 44.5 รองลงมาได้แก่ อนุปริญญา หรือ ปวส. ร้อยละ 22.0 และต่ำกว่ามัธยมศึกษา ร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์

ระยะเวลาในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 เดือน	20	10.0
1 เดือน ถึง 1 ปี	49	24.5
มากกว่า 1 ปี ถึง 3 ปี	89	44.5
มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	42	21.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเกมส์คอมพิวเตอร์ มากกว่า 1 ปี ถึง 3 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 44.5 รองลงมา ได้แก่ ใช้บริการ 1 เดือน ถึง 1 ปี ร้อยละ 24.5 และมากกว่า 3 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 21.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่ใช้เล่นเกมส์คอมพิวเตอร์เป็นส่วนใหญ่

สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
บ้าน/ที่พัก	12	6.0
ที่ทำงาน	7	3.5
ร้านเกมส์คอมพิวเตอร์	161	80.5
โรงเรียน/มหาวิทยาลัย	20	10.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เล่น เกมส์คอมพิวเตอร์ที่ร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 80.5 รองลงมา ได้แก่ ที่โรงเรียน/มหาวิทยาลัย ร้อยละ 10.0 และที่ บ้าน/ที่พัก ร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่ใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์

วันที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันธรรมดา	48	24.0
วันหยุด	23	11.5
ไม่แน่นอน	129	64.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่กำหนดวันที่แน่นอนในการใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ร้อยละ 64.5 รองลงมาได้แก่ใช้บริการวันธรรมดา ร้อยละ 24.0 และใช้บริการวันหยุด ร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.00 – 12.00 น.	16	8.0
12.01 – 16.00 น.	12	6.0
16.01 – 20.00 น.	69	34.5
20.01 – 24.00 น.	23	11.5
หลัง 24.00 น.	-	-
ไม่แน่นอน	80	40.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ ช่วงเวลาที่ไม่น่าสนใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 16.01 – 20.00 น. ร้อยละ 34.5 และช่วงเวลา 20.01 – 24.00 น. ร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเวลาต่อครั้งที่ใช้บริการร้าน
เกมส์คอมพิวเตอร์

เวลาต่อครั้งที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	24	12.0
ตั้งแต่ 1 ถึง 2 ชั่วโมง	36	18.0
ระหว่าง 2 ถึง 3 ชั่วโมง	137	68.5
ตั้งแต่ 3 ถึง 4 ชั่วโมง	3	1.5
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ ระหว่าง 2 ถึง 3 ชั่วโมง ร้อยละ 68.5 รองลงมา ได้แก่ ครั้งละ ตั้งแต่ 1 ถึง 2 ชั่วโมง ร้อยละ 18.0 และ ครั้งละ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเวลาเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ที่ใช้
บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์

เวลาเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ครั้ง	25	12.5
2-4 ครั้ง	96	48.0
5-7 ครั้ง	68	34.0
8-10 ครั้ง	11	5.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ 2-4 ครั้งต่อสัปดาห์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา ได้แก่ 5 - 7 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 34.0 และน้อยกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการร้าน
เกมส์คอมพิวเตอร์เฉลี่ย 1 เดือน

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1 เดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 500 บาท	140	70.0
500 – 1,000 บาท	44	22.0
มากกว่า 1,000 บาท	16	8.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จ่ายค่าบริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์เฉลี่ย
เดือนละ น้อยกว่า 500 บาท ร้อยละ 70.0 รองลงมาได้แก่ 500 – 1,000 บาท/เดือน ร้อยละ 22.0 และ
มากกว่า 1,000 บาท/เดือน ร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

~~ตารางที่ 14~~ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของเกมส์
คอมพิวเตอร์ที่ชอบมากที่สุด

ประเภทของเกมส์คอมพิวเตอร์	จำนวน	ร้อยละ
เกมส์ประเภทกีฬา	16	8.0
เกมส์ประเภทต่อสู้	140	70.0
เกมส์ประเภทวางแผน	44	22.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชอบเกมส์ประเภทต่อสู้ ร้อยละ 70.0
รองลงมา ได้แก่ เกมส์ประเภทวางแผน ร้อยละ 22.0 และเกมส์ประเภทกีฬา ร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามเล่นเกมออนไลน์ที่เล่นเป็นประจำ

เกมออนไลน์ที่เล่นเป็นประจำ	จำนวน	ร้อยละ
Ragnarok Online	148	74.0
Mu Online	4	2.0
Fairyland	5	2.5
มังกรหยก ออนไลน์	13	6.5
Dragonraja	28	14.0
N – age	-	-
อื่นๆ	2	1.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เล่นเกม Ragnarok Online เป็นประจำ ร้อยละ 74 รองลงมา ได้แก่ Dragonraja ร้อยละ 14 มังกรหยกออนไลน์ ร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมสล็อตคอมพิวเตอร์
 ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความสำคัญของการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้าน
 เกมสล็อตคอมพิวเตอร์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ											แปลผล (ลำดับที่)
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็ว	112	56.0	65	32.5	13	6.5	10	5.0	-	-	4.38	มาก (2)
2. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง	113	56.5	72	36.0	15	7.5	-	-	-	-	4.48	มาก (1)
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย	104	52.0	60	30.0	36	18.0	-	-	-	-	4.34	มาก (3)
4. อุปกรณ์ประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์ครบครัน	40	20.0	124	62.0	32	16.0	4	2.0	-	-	4.00	มาก (6)
5. จอภาพ มีขนาดใหญ่และคมชัด	49	24.5	80	40.0	63	31.5	-	-	8	4.0	3.80	มาก (9)
6. ระบบเสียงของคอมพิวเตอร์มีคุณภาพดี	52	26.0	72	36.0	76	38.0	-	-	-	-	3.88	มาก (7)
7. มีอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ เช่น ตู้มีเอนิเมชันการเล่น	65	32.5	92	46.0	36	18.0	7	3.5	-	-	4.06	มาก (5)
8. มีเกมสล็อตคอมพิวเตอร์ให้ใช้งานครบครันหลากหลาย	92	46.0	72	36.0	32	16.0	4	2.0	-	-	4.26	มาก (4)
9. มีอาหารและเครื่องดื่มให้บริการระหว่างใช้บริการ	48	24.0	73	36.5	67	33.5	12	6.0	-	-	3.78	มาก (10)
10. ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	40	20.0	61	30.5	91	45.5	4	2.0	4	2.0	3.64	มาก (12)
11. มีการเปิดบริการมานาน	60	30.0	76	38.0	56	28.0	-	-	8	4.0	3.86	มาก (8)
12. ชื่อร้านง่าย	56	28.0	57	28.5	80	40.0	-	-	7	3.5	3.74	มาก (11)
ค่าเฉลี่ยรวม											4.02	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ว่ามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ลำดับแรก คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง และการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็ว ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ			
	ชาย ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)	หญิง ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)
1. การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็ว	4.44	มาก(3)	4.21	มาก(2)
2. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง	4.80	มากที่สุด(1)	3.57	มาก(11)
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย	4.45	มากที่สุด(2)	4.02	มาก(6)
4. อุปกรณ์ประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์ครบครัน	4.42	มาก(4)	4.26	มาก(1)
5. จอ Monitor มีขนาดใหญ่และคมชัด	3.85	มาก(11)	3.65	มาก(9)
6. ระบบเสียงของคอมพิวเตอร์มีคุณภาพดี	3.98	มาก(8)	3.59	มาก(10)
7. มีอุปกรณ์ประกอบ อื่นๆ เช่น คู่มือแนะนำการเล่น	4.05	มาก(7)	4.08	มาก(5)
8. มีเกมส์คอมพิวเตอร์ให้ใช้งานครบครันและหลากหลาย	4.32	มาก(5)	4.09	มาก(4)
9. มีอาหารและเครื่องดื่มให้บริการระหว่างใช้บริการ	3.65	มาก(12)	4.15	มาก(3)
10. ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	4.20	มาก(6)	3.55	มาก(12)
11. การเปิดบริการมานาน	3.89	มาก(9)	3.82	มาก(7)
12. ชื้อร้านง่าย	3.85	มาก (10)	3.72	มาก (8)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79	มาก	3.54	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง และเครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ลำดับแรก คือ ได้แก่ อุปกรณ์ประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์ครบครัน และการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็ว ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา									
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	แปลผล (ลำดับที่)	มัธยมศึกษา หรือปวช. ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)	อนุปริญญา หรือ ปวส. ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)	ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)	แปลผล (ลำดับที่)	แปลผล (ลำดับที่)
1. การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็ว	4.36	มาก (2)	4.57	มากที่สุด (3)	4.52	มากที่สุด (2)	4.36	มาก (1)		
2. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง	4.38	มาก (1)	4.55	มากที่สุด (4)	4.75	มากที่สุด (1)	4.19	มาก (2)		
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย	4.22	มาก (3)	4.76	มากที่สุด (1)	4.43	มาก (3)	4.02	มาก (5)		
4. อุปกรณ์ประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์ครบครัน	4.14	มาก (5)	4.02	มาก (8)	4.17	มาก (6)	3.94	มาก (6)		
5. จอ Monitor มีขนาดใหญ่และคมชัด	3.76	มาก (10)	3.95	มาก (10)	4.05	มาก (7)	3.87	มาก (8)		
6. ระบบเสียงของคอมพิวเตอร์มีคุณภาพดี	3.91	มาก (7)	4.15	มาก (5)	3.58	มาก (12)	3.92	มาก (7)		
7. มีอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ เช่น คู่มือแนะนำการเล่น	4.12	มาก (6)	4.00	มาก (9)	3.78	มาก (9)	4.07	มาก (3)		
8. มีเกมส์คอมพิวเตอร์ให้ใช้งานครบครัน/หลากหลาย	4.18	มาก (4)	4.65	มากที่สุด (2)	4.21	มาก (5)	4.05	มาก (4)		
9. มีอาหารและเครื่องดื่มให้บริการระหว่างใช้บริการ	3.80	มาก (9)	4.05	มาก (7)	3.76	มาก (10)	3.75	มาก (11)		
10. ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.61	มาก (11)	3.62	มาก (12)	3.65	มาก (11)	3.64	มาก (12)		
11. การเปิดบริการมานาน	3.75	มาก (12)	4.08	มาก (6)	3.97	มาก (8)	3.87	มาก (9)		
12. ชื้อร้านง่าย	3.84	มาก (8)	3.82	มาก (11)	3.64	มาก (6)	3.76	มาก (10)		
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01	มาก	4.19	มาก	4.04	มาก	3.95	มาก		

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือปวช. ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย มีเกมส์คอมพิวเตอร์ให้ใช้งานครบครันและหลากหลาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญา หรือปวส. ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ลำดับแรก คือ การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็ว มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความสำคัญบางส่วนประสมทางการตลาดค่าบริการด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์ คอมพิวเตอร์

ด้านราคา	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ												แปลผล (ลำดับที่)	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ราคาเช่าต่อชั่วโมง	116	58.0	72	36.0	12	6.0	-	-	-	-	-	-	4.52	มากที่สุด (1)
2. ราคาสมาชิกแรกเข้า	65	32.5	111	55.5	24	12.0	-	-	-	-	-	-	4.20	มาก (3)
3. ราคาของอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน	28	14.0	88	44.0	73	36.5	11	5.5	-	-	-	-	3.56	มาก (4)
4. มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน	100	50.0	68	34.0	32	16.0	-	-	-	-	-	-	4.34	มาก (2)
ค่าเฉลี่ยรวม												4.18	มาก	

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาว่ามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ราคาเช่าต่อชั่วโมง และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ			
	ชาย	แปลผล	หญิง	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	(ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย	(ลำดับที่)
1. ราคาเช่าต่อชั่วโมง	4.40	มาก(1)	4.86	มากที่สุด(1)
2. ราคาสมาชิกแรกเข้า	4.31	มาก(3)	3.88	มาก(3)
3. ราคาของอาหาร และเครื่องดื่มภายในร้าน	3.65	มาก(4)	3.69	มาก(4)
4. มีป้ายบอกราคาค่าบริการ ที่ชัดเจน	4.49	มาก (2)	4.28	มาก (2)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21	มาก	4.18	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือ ราคาเช่าต่อชั่วโมง และมีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ราคาเช่าต่อชั่วโมง และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคาจำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านราคา	ระดับการศึกษา										
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	แปลผล (ลำดับที่)	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)	ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)
1. ราคาเช่าต่อชั่วโมง	ค่าเฉลี่ย 4.16	มาก(3)	ค่าเฉลี่ย 4.87	มากที่สุด(1)	ค่าเฉลี่ย 4.73	มากที่สุด(1)	ค่าเฉลี่ย 4.42	มากที่สุด(1)	ค่าเฉลี่ย 4.42	มากที่สุด(1)	มากที่สุด(1)
2. ราคาสมาชิกแรกเข้า	4.38	มาก(1)	4.26	มาก(3)	4.36	มาก(2)	4.19	มาก(3)	3.54	มาก(4)	มากที่สุด(2)
3. ราคาของอาหาร และเครื่องดื่มภายในร้าน	4.02	มาก(4)	3.76	มาก(4)	3.93	มาก(4)	4.36	มากที่สุด(3)	4.36	มากที่สุด(3)	มากที่สุด(2)
4. รั้วป้ายบอกราคาค่าบริการ ที่ชัดเจน	4.35	มาก(2)	4.46	มากที่สุด(2)	4.35	มากที่สุด(3)	4.13	มากที่สุด(3)	4.13	มากที่สุด(3)	มากที่สุด(2)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23	มาก	4.34	มาก	4.34	มาก	4.13	มาก	4.13	มาก	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ลำดับแรก คือ ราคาสมาชิกแรกเข้า มีป้ายบอกราคาค่าบริการ ที่ชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือปวช. ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ราคาเช่าต่อชั่วโมง และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญา หรือปวส. ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ราคาเช่าต่อชั่วโมง และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ ราคาสมาชิกแรกเข้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ลำดับแรก คือ ราคาเช่าต่อชั่วโมง และมีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
ร้านเกมดีคอมพิวเตอร์

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ												แปลผล (ลำดับที่)			
	มากที่สุด			มาก			ปานกลาง			น้อย				น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือที่บ้าน	52	26.0	73	36.5	64	32.0	11	5.5	-	-	-	-	-	-	3.82	มาก(3)
2. การคมนาคมสะดวก	68	34.0	113	56.5	11	5.5	8	4.0	-	-	-	-	-	-	4.20	มาก(2)
3. ระยะเวลาการเปิด-ปิดของร้าน	80	40.0	92	46.0	24	12.0	4	2.0	-	-	-	-	-	-	4.24	มาก(1)
ค่าเฉลี่ยรวม															4.09	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการว่ามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ระยะเวลาการเปิด-ปิดของร้าน

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการจำแนกตามเพศ

ช่องทางการให้บริการ	เพศ			
	ชาย	แปลผล	หญิง	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	(ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย	(ลำดับที่)
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือที่บ้าน	3.78	มาก(3)	4.01	มาก(2)
2. การคมนาคมสะดวก	4.26	มาก(1)	3.72	มาก(3)
3. ระยะเวลาการเปิด-ปิดของร้าน	4.12	มาก(2)	4.53	มากที่สุด(1)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05	มาก	4.09	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ การคมนาคมสะดวก และระยะเวลาการเปิด-ปิดของร้าน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ระยะเวลาการเปิด-ปิดของร้าน และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือที่บ้าน

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านของทางการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ช่องทางทางการให้บริการ	ระดับการศึกษา															
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา		แปลผล (ลำดับที่)		มัธยมศึกษา หรือปวช.		แปลผล (ลำดับที่)		อนุปริญญา หรือ ปวส.		แปลผล (ลำดับที่)		ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี		แปลผล (ลำดับที่)	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือที่บ้าน	3.96	3.96	มาก(3)	มาก(3)	4.00	4.00	มาก(3)	มาก(3)	3.78	3.78	มาก(3)	มาก(3)	4.05	4.05	มาก(2)	มาก(2)
2. การคมนาคมสะดวก	4.18	4.18	มาก(2)	มาก(2)	4.15	4.15	มาก(2)	มาก(2)	4.21	4.21	มาก(2)	มาก(2)	4.11	4.11	มาก(1)	มาก(1)
3. ระยะเวลาการเปิด-ปิดของร้าน	4.35	4.35	มาก(1)	มาก(1)	4.27	4.27	มาก(1)	มาก(1)	4.46	4.46	มาก(1)	มาก(1)	3.91	3.91	มาก(3)	มาก(3)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16	4.16	มาก	มาก	4.14	4.14	มาก	มาก	4.15	4.15	มาก	มาก	4.02	4.02	มาก	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาการเปิด-ปิดของร้าน การคมนาคมสะดวก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือปวช. ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาการเปิด-ปิดของร้าน การคมนาคมสะดวก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญา หรือปวส. ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาการเปิด-ปิดของร้าน การคมนาคมสะดวก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ลำดับแรก คือ การคมนาคมสะดวก และสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือที่บ้าน ตามลำดับ

ภาพ
ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ส่วนประกอบทางการตลาดบริการด้านกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้าน

เกมสตัคคอมพิวเตอร์

ด้านกายภาพ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ												แปลผล (ลำดับที่)
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ที่นั่ง เพียงพอ ไม่อึดอัด สะดวกสบาย	132	66.0	68	34.0	-	-	-	-	-	-	4.66	มากที่สุด (2)	
2. สถานที่ให้บริการสะอาด	117	58.5	63	31.5	20	10.0	-	-	-	-	4.48	มาก(3)	
3. อากาศเย็นสบาย ติดเครื่องปรับอากาศ	120	60.0	50	25.0	30	15.0	-	-	-	-	4.45	มาก(4)	
4. เสียง ไม่มีเสียงรบกวน	60	30.0	65	32.5	75	37.5	-	-	-	-	3.92	มาก(8)	
5. มีที่กั้นแยกเป็นส่วนตัว	83	41.5	72	36.0	41	20.5	4	2.0	-	-	4.18	มาก(7)	
6. สถานที่ให้บริการจอร์จรถสะดวก ปลอดภัย และพอเพียง	92	46.0	72	36.0	28	14.0	8	4.0	-	-	4.24	มาก(5)	
7. มีแสงสว่างเพียงพอ	133	66.5	67	33.5	-	-	-	-	-	-	4.67	มากที่สุด (1)	
8. มีการเปิดดนตรีให้ฟังสบาย ภายในร้าน	69	34.5	100	50.0	31	15.5	-	-	-	-	4.19	มาก(6)	
	ค่าเฉลี่ยรวม											มาก	
												4.20	

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพว่ามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 อันดับแรก คือ มีแสงสว่างเพียงพอ และสถานที่ให้บริการกว้างขวางที่นั่ง เพียงพอ ไม่อึดอัด สะดวกสบาย ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพจำแนกตามเพศ

ด้านกายภาพ	เพศ			
	ชาย	แปลผล	หญิง	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	(ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย	(ลำดับที่)
1.สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ที่นั่ง เพียงพอ ไม่อึดอัด สะดวกสบาย	4.76	มากที่สุด(2)	4.43	มาก (2)
2. สถานที่ให้บริการสะอาด	4.67	มากที่สุด(4)	3.93	มาก (7)
3. อากาศเย็นสบาย ติดเครื่องปรับอากาศ	4.43	มาก(5)	3.55	มาก(8)
4. เงียบ ไม่มีเสียงรบกวน	4.00	มาก(8)	4.15	มาก(6)
5. มีที่กันแยกเป็นส่วนตัว	4.10	มาก(7)	4.33	มาก (4)
6.สถานที่ให้บริการจอดรถสะดวก ปลอดภัย และพอเพียง	4.12	มาก(6)	4.27	มาก(5)
7. มีแสงสว่างเพียงพอ	4.84	มากที่สุด (1)	4.53	มากที่สุด (1)
8. มีการเปิดดนตรีให้ฟังสบายๆ ภายในร้าน	4.74	มากที่สุด (3)	4.42	มาก(3)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.46	มาก	4.20	มาก

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรกคือ มีแสงสว่างเพียงพอ และสถานที่ให้บริการกว้างขวาง ที่นั่ง เพียงพอ ไม่อึดอัด สะดวกสบาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีแสงสว่างเพียงพอและมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอไม่อึดอัด

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพจำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านสภาพ	ระดับการศึกษา												
	ต่ำกว่า มัธยม ศึกษา	ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)	มัธยมศึกษา หรือปวช.	ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)	แปลผล (ลำดับที่)	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)	ปริญญาตรี และสูงกว่า ปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)
1. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ ไม้ดีอัด สะดวกสบาย	4.58	4.72	มากที่สุด(3)	4.72	มากที่สุด(3)	มากที่สุด(3)	มากที่สุด(3)	4.33	มากที่สุด(3)	มากที่สุด(3)	4.34	มากที่สุด(3)	มากที่สุด(2)
2. สถานที่ให้บริการสะอาด	4.36	4.57	มาก(4)	4.57	มากที่สุด(4)	มากที่สุด(4)	มากที่สุด(4)	4.63	มากที่สุด(2)	มากที่สุด(2)	4.21	มากที่สุด(4)	มากที่สุด(4)
3. อากาศเย็นสบาย ติดเครื่องปรับอากาศ	4.22	4.46	มาก(5)	4.46	มาก(5)	มาก(5)	มาก(5)	4.13	มาก(6)	มาก(6)	4.02	มากที่สุด(8)	มากที่สุด(8)
4. เสียง ไม่มีเสียงรบกวน	4.21	4.08	มาก(6)	4.08	มาก(8)	มาก(8)	มาก(8)	3.97	มาก(8)	มาก(8)	4.12	มากที่สุด(7)	มากที่สุด(7)
5. มีที่กันแยกเป็นส่วนตัว	4.16	4.25	มาก(7)	4.25	มาก(6)	มาก(6)	มาก(6)	4.05	มาก(7)	มาก(7)	4.16	มากที่สุด(6)	มากที่สุด(6)
6. สถานที่ให้บริการจอดรถสะดวกปลอดภัยและพอเพียง	3.91	4.24	มาก(8)	4.24	มาก(7)	มาก(7)	มาก(7)	4.18	มาก(5)	มาก(5)	4.17	มากที่สุด(5)	มากที่สุด(5)
7. มีแสงสว่างเพียงพอ	4.63	4.78	มากที่สุด(2)	4.78	มากที่สุด(2)	มากที่สุด(2)	มากที่สุด(2)	4.64	มากที่สุด(1)	มากที่สุด(1)	4.51	มากที่สุด(1)	มากที่สุด(1)
8. มีการเปิดดนตรีให้ฟังสบายๆ ภายในร้าน	4.66	4.85	มากที่สุด(1)	4.85	มากที่สุด(1)	มากที่สุด(1)	มากที่สุด(1)	4.25	มากที่สุด(4)	มากที่สุด(4)	4.24	มากที่สุด(3)	มากที่สุด(3)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.34	4.49	มาก	4.49	มาก	มาก	มาก	4.27	มาก	มาก	4.22	มาก	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ มีการเปิดดนตรีให้ฟังสบายๆ ภายในร้านและมีแสงสว่างเพียงพอตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือปวช. ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ มีการเปิดดนตรีให้ฟังสบายๆ ภายในร้าน และมีแสงสว่างเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญา หรือปวส. ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ มีแสงสว่างเพียงพอ และสถานที่ให้บริการสะอาด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ มีแสงสว่างเพียงพอ และสถานที่ให้บริการกว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด สะดวกสบาย ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความสำคัญบางส่วนประสมทางการตลาดตามบริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมสล็อตคอมพิวเตอร์

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ												แปลผล (ลำดับที่)
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	113	56.5	76	38.0	11	5.5	-	-	-	-	4.51	มากที่สุด (1)	
2. การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร ด้านคอมพิวเตอร์หรือเกมสล็อตคอมพิวเตอร์	75	37.5	109	54.5	16	8.0	-	-	-	-	4.30	มาก(3)	
3. การโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น	73	36.5	52	26.0	67	33.5	8	4.0	-	-	3.95	มาก(8)	
4. มีการจัดอันดับเกมที่ผู้ใช้บริการมากที่สุด	60	30.0	92	46.0	44	22.0	4	2.0	-	-	4.04	มาก(7)	
5. การลดราคาในบางช่วงของเวลาวัน หรือในบางโอกาส	105	52.5	48	24.0	43	21.5	-	-	4	2.0	4.25	มาก(6)	
6. การมีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง	112	56.0	68	34.0	20	10.0	-	-	-	-	4.46	มาก(2)	
7. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเกมสล็อตคอมพิวเตอร์	92	46.0	77	38.8	29	14.5	2	1.0	-	-	4.28	มาก (4)	
8. มีข้อมูลแนะนำเกมสล็อตคอมพิวเตอร์ที่น่าสนใจ	92	46.0	76	38.0	28	14.0	-	-	4	2.0	4.26	มาก (5)	
9. การโฆษณาผ่านป้ายโฆษณา ใบบิล	44	22.0	73	36.5	76	38.0	4	2.0	3	1.5	3.75	มาก(9)	
	ค่าเฉลี่ยรวม											4.16	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดว่ามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมสโคมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ การมีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ			
	ชาย	แปลผล	หญิง	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	(ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย	(ลำดับที่)
1. มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	4.64	มากที่สุด (2)	4.35	มาก(1)
2.การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร ด้านคอมพิวเตอร์หรือ เกมสโคมพิวเตอร์	4.35	มาก(5)	4.28	มาก(3)
3. การ โฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น	4.05	มาก(8)	3.78	มาก(8)
4. มีการจัดอันดับเกมส์ที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด	4.12	มาก(7)	3.82	มาก(7)
5. การลดราคาในบางช่วงของเวลาวัน หรือในบางโอกาส	4.42	มาก (3)	3.72	มาก (9)
6. การมีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง	4.67	มากที่สุด(1)	4.30	มาก(2)
7. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเกมสโคมพิวเตอร์	4.27	มาก(6)	4.11	มาก(4)
8. มีข้อมูลแนะนำเกมสโคมพิวเตอร์ที่น่าสนใจ	4.36	มาก(4)	3.97	มาก(5)
9. การโฆษณาผ่านป้ายโฆษณา ใปปลิว	3.98	มาก(9)	3.87	มาก(6)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32	มาก	4.02	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 อันดับแรก คือ การมีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง และมีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 อันดับแรก คือ มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ และการมีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา									
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	แปลผล (ลำดับที่)	มัธยมศึกษา หรือปวช.	แปลผล (ลำดับที่)	อนุปริญญา หรือ ปวส.	แปลผล (ลำดับที่)	ปริญญาตรี และสูงกว่า ปริญญาตรี	แปลผล (ลำดับที่)	แปลผล (ลำดับที่)	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย			
1. มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	4.42	มาก(2)	4.68	มากที่สุด(1)	4.35	มาก(4)	4.30	มาก(2)	มาก(2)	มาก(2)
2. การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร ด้านคอมพิวเตอร์ หรือเกมส์คอมพิวเตอร์	4.06	มาก(6)	4.35	มาก(5)	4.43	มาก(2)	4.32	มาก(1)	มาก(1)	มาก(1)
3. การโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น	3.88	มาก(8)	3.97	มาก(8)	4.05	มาก(6)	3.88	มาก(6)	มาก(6)	มาก(6)
4. มีการจัดอันดับเกมส์ที่มีผู้ให้บริการมากที่สุด	4.07	มาก(5)	4.08	มาก(7)	3.97	มาก(7)	3.95	มาก(7)	มาก(3)	มาก(3)
5. การลดราคาในบางช่วงของเวลาวัน หรือในบาง โอกาส	4.34	มาก(3)	4.32	มาก(6)	3.94	มาก(8)	3.89	มาก(8)	มาก(5)	มาก(5)
6. การมีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง	4.49	มาก(1)	4.58	มากที่สุด(2)	4.37	มาก(3)	3.77	มาก(3)	มาก(8)	มาก(8)
7. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเกมส์คอมพิวเตอร์	3.96	มาก(7)	4.45	มาก(3)	4.50	มากที่สุด (1)	3.86	มากที่สุด (1)	มาก(7)	มาก(7)
8. มีข้อมูลแนะนำเกมส์คอมพิวเตอร์ที่น่าสนใจ	4.25	มาก(4)	4.39	มาก(4)	4.31	มาก(5)	3.92	มาก(5)	มาก(4)	มาก(4)
9. การโฆษณาผ่านป้ายโฆษณา ใบบลิว	3.87	มาก(9)	3.92	มาก(9)	3.69	มาก(9)	3.67	มาก(9)	มาก(9)	มาก(9)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15	มาก	4.30	มาก	4.18	มาก	3.95	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ลำดับแรก คือ การมีส่วนร่วมลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง และมีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือปวช. ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ และการมีส่วนร่วมลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญา หรือปวส. ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเกมส์คอมพิวเตอร์ และมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร ด้านคอมพิวเตอร์หรือเกมส์คอมพิวเตอร์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ลำดับแรก คือ การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร ด้านคอมพิวเตอร์หรือเกมส์คอมพิวเตอร์ และมีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความสำคัญของการติดตามบริการด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์

ด้านบุคคล	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ												แปลผล (ลำดับที่)
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำบริการเรื่องการใช้เกมส์คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี	125	62.5	72	36.0	3	1.5	-	-	-	-	4.61	มากที่สุด(1)	
2. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ เวลาที่ใช้ใช้บริการมีปัญหามาเรื่องคอมพิวเตอร์หรือใช้โปรแกรม	116	58.0	69	34.5	15	7.5	-	-	-	-	4.50	มากที่สุด(3)	
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	100	50.0	60	30.0	36	18.0	4	2.0	-	-	4.28	มาก(5)	
4. พนักงานพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม	117	58.5	68	34.0	15	7.5	-	-	-	-	4.51	มากที่สุด(2)	
5. พนักงานสนใจและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	112	56.0	36	18.0	52	26.0	-	-	-	-	4.30	มาก(6)	
6. พนักงานแต่งกายเหมาะสม สุภาพ	48	24.0	113	56.5	32	16.0	3	1.5	4	2.0	4.00	มาก(7)	
7. พนักงานซื่อตรง ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ	116	58.0	61	30.5	23	11.5	-	-	-	-	4.46	มาก(4)	
ค่าเฉลี่ยรวม											4.37	มาก	

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบังคับด้านบุคคลว่ามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 อันดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำบริการเรื่องการใช้เกมส์คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี และพนักงานพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสมตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลจำแนกตามเพศ

ด้านบุคคล	เพศ			
	ชาย	แปลผล (ลำดับที่)	หญิง	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำบริการเรื่องการใช้เกมส์คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี	4.74	มากที่สุด (1)	4.25	มาก(6)
2. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ เวลาที่ใช้บริการมีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์หรือใช้โปรแกรม	4.55	มากที่สุด (5)	4.28	มาก (5)
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.65	มากที่สุด (2)	4.39	มาก (3)
4. พนักงานพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม	4.60	มากที่สุด(4)	4.42	มาก(2)
5.พนักงานสนใจและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.05	มาก (6)	4.68	มากที่สุด (1)
6. พนักงานแต่งกายเหมาะสม สุภาพ	3.92	มาก(7)	4.17	มาก(7)
7. พนักงานซื่อตรง ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ	4.64	มากที่สุด (3)	4.37	มาก(4)
8. อื่นๆ				
ค่าเฉลี่ยรวม	4.45	มาก	4.36	มาก

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำบริการเรื่องการใช้เกมส์คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานสนใจและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ พนักงานพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลจําแนกตามระดับการศึกษา

ตัวบ่งชี้	ระดับการศึกษา											
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา		มัธยมศึกษา		ประถมศึกษา		มัธยมศึกษาหรือปวช.		อนุปริญญาหรือปวส.		ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย	แปลผล (ลำดับที่)
1. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำบริการ เรื่องการใช้เกมส์คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี	4.58	มากที่สุด (3)	4.65	มากที่สุด (2)	4.57	มากที่สุด (2)	4.65	มากที่สุด (2)	4.57	มากที่สุด (2)	4.51	มากที่สุด (3)
2. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ เวลาที่ใช้บริการมีปัญหारेื่องคอมพิวเตอร์หรือใช้โปรแกรม	4.48	มาก (4)	4.76	มากที่สุด (1)	4.50	มากที่สุด (4)	4.76	มากที่สุด (1)	4.50	มากที่สุด (4)	4.41	มากที่สุด (4)
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ชื่นแยม แจ่มใส	4.67	มากที่สุด (2)	4.62	มากที่สุด (3)	4.59	มากที่สุด (1)	4.62	มากที่สุด (3)	4.59	มากที่สุด (1)	4.49	มากที่สุด (5)
4. พนักงานพูดจาดี ใช้อ้อยคำเหมาะสม	4.74	มากที่สุด (1)	4.43	มากที่สุด (5)	4.51	มากที่สุด (3)	4.43	มากที่สุด (5)	4.51	มากที่สุด (3)	4.63	มากที่สุด (2)
5. พนักงานสนใจและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.42	มากที่สุด (6)	4.32	มากที่สุด (6)	4.28	มากที่สุด (6)	4.32	มากที่สุด (6)	4.28	มากที่สุด (6)	3.87	มากที่สุด (7)
6. พนักงานแต่งกายเหมาะสม สุภาพ	4.09	มากที่สุด (7)	4.18	มากที่สุด (7)	4.07	มากที่สุด (7)	4.18	มากที่สุด (7)	4.07	มากที่สุด (7)	3.94	มากที่สุด (6)
7. พนักงานเชื่อถือตรง ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ	4.47	มากที่สุด (5)	4.47	มากที่สุด (4)	4.29	มากที่สุด (4)	4.47	มากที่สุด (4)	4.29	มากที่สุด (5)	4.50	มากที่สุด (1)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.49	มากที่สุด (6)	4.49	มากที่สุด (6)	4.40	มากที่สุด (6)	4.49	มากที่สุด (6)	4.40	มากที่สุด (6)	4.34	มากที่สุด (6)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาดำรงต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ พนักงานพุดจาติ ใช้ถ้อยคำเหมาะสม และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใสตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือปวช. ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ เวลาที่ผู้ใช้บริการมีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์หรือใช้โปรแกรม และพนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำบริการเรื่องการใช้เกมส์คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา หรือปวส. ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และพนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำบริการเรื่องการใช้เกมส์คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ พนักงานซื่อตรง ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ และพนักงานพุดจาติ ใช้ถ้อยคำเหมาะสม ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความสำคัญบางส่วน ประสิทธิภาพการติดตามกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้าน
เกมส์คอมพิวเตอร์

ด้านกระบวนการบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ												แปลผล (ลำดับที่)
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. มีการพักทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน	125	62.5	52	26.0	16	8.0	7	3.5	-	-	4.47	มาก(2)	
2. มีการจัดหมวดหมู่ของเกมส์ ให้เลือกเล่น ได้โดยง่าย	116	58.0	73	36.5	11	5.5	-	-	-	-	4.52	มากที่สุด(1)	
3. มีระบบการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง	117	58.5	52	26.0	31	15.5	-	-	-	-	4.43	มาก(3)	
											4.47	มาก	

ค่าเฉลี่ยรวม

เลขหมู่.....
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

C/นพ
658.5
√ 3611 ๙
C-3

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการว่ามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ มีการจัดหมวดหมู่ของเกมส์ ให้เลือกเล่นได้โดยง่าย

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการจำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการบริการ	เพศ			
	ชาย	แปลผล (ลำดับที่)	หญิง	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. มีการทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน	4.63	มากที่สุด(1)	4.42	มาก(2)
2. มีการจัดหมวดหมู่ของเกมส์ ให้เลือกเล่นได้โดยง่าย	4.55	มากที่สุด (2)	4.50	มากที่สุด(1)
4. มีระบบการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง	4.54	มากที่สุด(3)	4.38	มาก(3)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.57	มากที่สุด	4.34	มาก

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ มีการทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ มีการจัดหมวดหมู่ของเกมส์ ให้เลือกเล่นได้โดยง่าย

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านกระบวนการบริการ	ระดับการศึกษา											
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา		เกรด (ลำดับที่)		มัธยมศึกษา หรือ ปวช.		เกรด (ลำดับที่)		ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี		แปลผล (ลำดับที่)	
	ค่าเฉลี่ย	มาก(3)	ค่าเฉลี่ย	มาก(3)	ค่าเฉลี่ย	มากที่สุด(2)	ค่าเฉลี่ย	มากที่สุด(1)	ค่าเฉลี่ย	มากที่สุด(2)	ค่าเฉลี่ย	มากที่สุด(1)
1. มีการพักคอยรับเมื่อเข้าไปในร้าน	4.42	มาก(3)	4.55	มากที่สุด(2)	4.57	มากที่สุด(1)	4.34	มากที่สุด(1)	4.34	มากที่สุด(1)	4.34	มากที่สุด(1)
2. มีการจัดหมวดหมู่ของเกมส์ ให้เลือกเล่นได้โดยง่าย	4.47	มาก(2)	4.66	มากที่สุด(1)	4.56	มากที่สุด(1)	4.46	มากที่สุด(2)	4.46	มากที่สุด(2)	4.46	มากที่สุด(2)
3. มีระบบการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง	4.48	มาก(1)	4.47	มาก(3)	4.26	มาก(3)	4.52	มากที่สุด(1)	4.52	มากที่สุด(1)	4.52	มากที่สุด(1)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.43	มาก	4.53	มากที่สุด	4.43	มาก	4.43	มาก	4.43	มาก	4.43	มาก

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ มีระบบการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือปวช. ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ มีการจัดหมวดหมู่ของเกมส์ ให้เลือกเล่นได้โดยง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญา หรือปวส. ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ มีการทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน

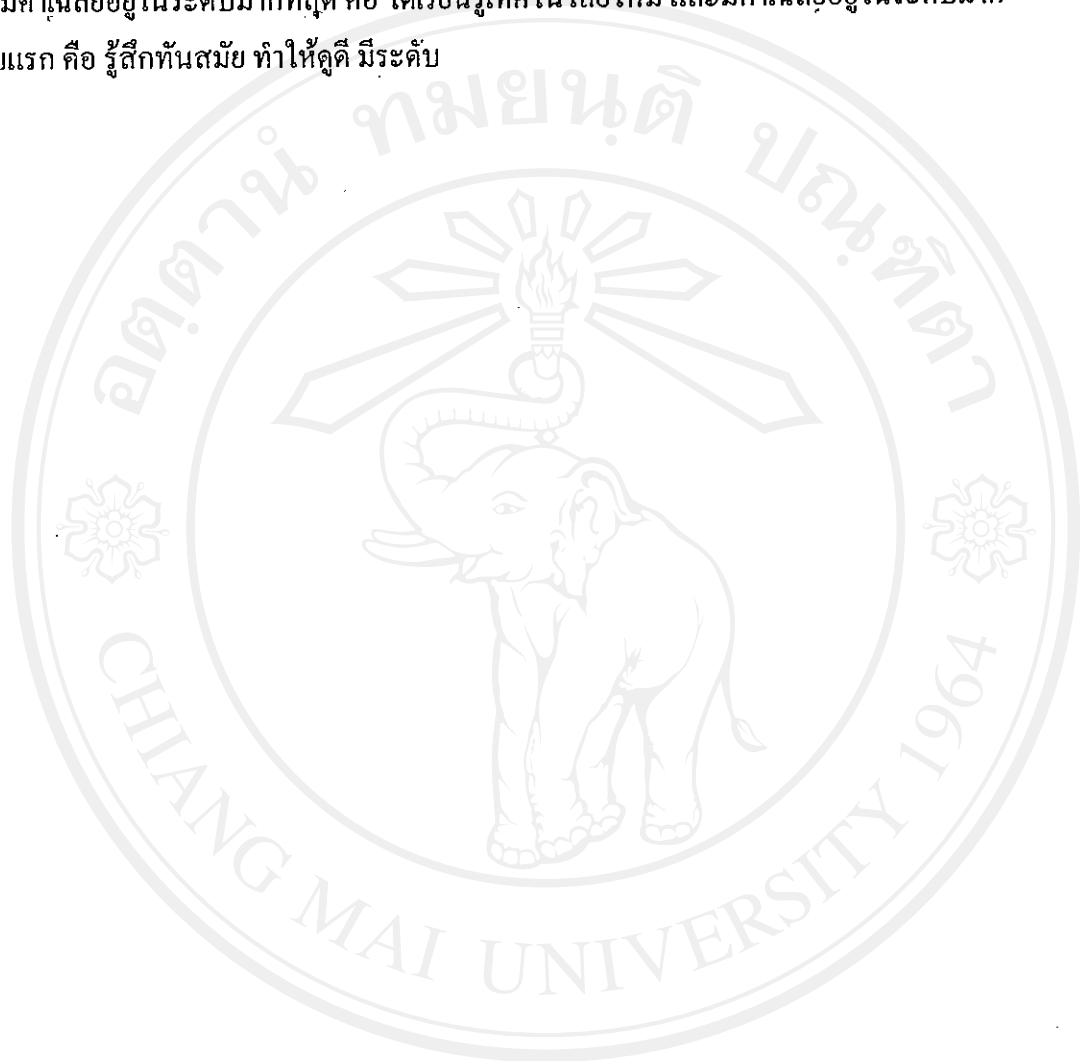
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ มีระบบการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง

ส่วนที่ 4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการร้านเกมคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการร้านเกมคอมพิวเตอร์

ประโยชน์ที่ได้รับ	ระดับความสำคัญ												แปลผล (ลำดับที่)
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. ได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่	113	56.5	80	40.0	7	3.5	-	-	-	-	4.53	มากที่สุด(1)	
2. ได้ติดตามข่าวสาร	91	45.5	101	50.5	-	-	8	4.0	-	-	4.37	มาก(4)	
3. ได้การพักผ่อนและความสนุกสนาน	112	56.0	44	22.0	44	22.0	-	-	-	-	4.34	มาก(5)	
4. ได้รู้จักเพื่อนใหม่	81	40.5	105	52.5	14	7.0	-	-	-	-	4.33	มาก(6)	
5. สามารถเข้ากับเพื่อนในกลุ่มได้	112	56.0	56	28.0	32	16.0	-	-	-	-	4.40	มาก(3)	
6. รู้สึกทันสมัย ทำให้ดูดี มีระดับ	105	52.5	76	38.0	19	9.5	-	-	-	-	4.43	มาก(2)	
ค่าเฉลี่ยรวม											4.40	มาก	

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ
ว่ามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัย
ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
อันดับแรก คือ รู้สึกทันสมัย ทำให้ดูดี มีระดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved