

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยอาศัยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กับกลุ่มผู้ให้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์จาก 4 กลุ่มสถานที่ คือ ร้านเกมส์คอมพิวเตอร์บริเวณสถาบันราชภัฏลำปาง ร้านเกมส์คอมพิวเตอร์บริเวณวิทยาลัยเทคนิคลำปาง ร้านเกมส์คอมพิวเตอร์บริเวณโรงเรียนลำปางกัลยาณี ร้านเกมส์คอมพิวเตอร์บริเวณโรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย บริเวณละ 50 ราย รวมทั้งสิ้น 200 ราย และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปผลการศึกษาเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการบริการ

ส่วนที่ 4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการเกมส์คอมพิวเตอร์

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษสามารถสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชายร้อยละ 74.0 มีอายุระหว่าง 18 – 30 ปี ร้อยละ 57.5 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 95.5 มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 96.5 มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 88.5 และระดับศึกษาอยู่ระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. ร้อยละ 44.5

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการเกมส์คอมพิวเตอร์มานานมากกว่า 1 ปี ถึง 3 ปี ร้อยละ 44.5 โดยใช้บริการเกมส์คอมพิวเตอร์ที่ร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 80.5 โดยไม่จำกัดวันและเวลาที่ให้บริการ ร้อยละ 64.5 โดยใช้บริการครั้งละมากกว่า 2 แต่ไม่เกิน 3 ชั่วโมง ใช้บริการ 2 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 48.0 และเสียค่าบริการคอมพิวเตอร์เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 500 บาท ร้อยละ 70.0 ชอบเกมส์ประเภทต่อสู้ ร้อยละ 70.0 และเล่นเกม Ragnarok Online เป็นประจำ ร้อยละ 74.0

ส่วนที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์

จากผลการศึกษาสามารถสรุปค่าเฉลี่ยรวม และค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ดังตารางที่ 38

ตารางที่ 38 สรุปค่าเฉลี่ยรวมของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.02	มาก(7)	ระดับมาก 1. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง 2. การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็ว
2. ด้านราคา	4.18	มาก(4)	ระดับมากที่สุด - ราคาเช่าต่อชั่วโมง ระดับมาก - มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.09	มาก(6)	ระดับมาก 1. ระยะเวลาการเปิด-ปิดของร้าน 2. การคมนาคมสะดวก

ตารางที่ 38 สรุปค่าเฉลี่ยรวมของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง (ต่อ)

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก
4. ด้านกายภาพ	4.20	มาก(3)	ระดับมาก 1. มีแสงสว่างเพียงพอ 2. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด สะดวกสบาย
5. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.16	มาก(5)	ระดับมากที่สุด - มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ ระดับมาก - การมีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง
6. ด้านบุคคล	4.37	มาก(2)	ระดับมากที่สุด 1. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำบริการเรื่องการใช้เกมส์คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี 2. พนักงานพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม
7. ด้านกระบวนการบริการ	4.47	มาก(1)	ระดับมากที่สุด 1. มีการจัดหมวดหมู่ของเกมส์ ให้เลือกเล่นได้โดยง่าย ระดับมาก 2. มีการทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน

จากตารางที่ 38 สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการบริการ

อันดับที่ 2 ด้านบุคคล อันดับที่ 3 ด้านกายภาพ อันดับที่ 4 ด้านราคา อันดับที่ 5 ด้านการส่งเสริมการตลาด อันดับที่ 6 ด้านช่องทางการให้บริการ อันดับที่ 7 ด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการจัดหมวดหมู่ของเกมส์ ให้เลือกเล่นได้โดยง่าย

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย ให้ความสำคัญกับ มีการทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน และเพศหญิง คือ มีการจัดหมวดหมู่ของเกมส์ ให้เลือกเล่นได้โดยง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

เมื่อจำแนกตามลำดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับ การมีระบบการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือปวช. ให้ความสำคัญกับ การจัดหมวดหมู่ของเกมส์ ให้เลือกเล่นได้โดยง่าย และ ผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญา หรือปวส. ให้ความสำคัญกับการทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

อันดับที่ 2 ด้านบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำบริการเรื่องการใช้เกมส์คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย ให้ความสำคัญกับ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำบริการเรื่องการใช้เกมส์คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี และเพศหญิง ให้ความสำคัญกับ พนักงานสนใจและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

เมื่อจำแนกตามลำดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา และผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือปวช. ให้ความสำคัญกับ พนักงานพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม ผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส. ให้ความสำคัญกับ พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้เวลาที่ผู้ใช้บริการมีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์หรือใช้โปรแกรม และผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับ พนักงานซื้อตรง ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

อันดับที่ 3 ด้านกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การมีแสงสว่างเพียงพอ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญกับ การมีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

เมื่อจำแนกตามลำดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา และผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือปวช. ให้ความสำคัญกับ มีการเปิดดนตรีให้ฟังสบายๆ ภายในร้าน ในส่วนของผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญา หรือปวส. และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับ มีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

อันดับที่ 4 ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ราคาเช่าต่อชั่วโมง

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิงให้ความสำคัญกับ ราคาเช่าต่อชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

เมื่อจำแนกตามลำดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญกับ ราคาสมาชิกแรกเข้า ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือปวช. ผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส. และผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับ ราคาเช่าต่อชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

อันดับที่ 5 ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายให้ความสำคัญกับ การมีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง และเพศหญิง ให้ความสำคัญกับ มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ย สูงที่สุด

เมื่อจำแนกตามลำดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญกับ การมีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือปวช. ให้ความสำคัญกับ มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ ผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส. ให้ความสำคัญกับ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเกมส์คอมพิวเตอร์ และ

ผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับการโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร
ด้านคอมพิวเตอร์หรือเกมส์คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

อันดับที่ 6 ด้านช่องทางกาให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมาก คือ ระยะเวลาการเปิด-ปิดของร้าน

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายให้ความสำคัญกับการคมนาคมสะดวก และเพศ
หญิง ให้ความสำคัญกับ ระยะเวลาการเปิด-ปิดของร้าน มีค่าเฉลี่ย สูงที่สุด

เมื่อจำแนกตามลำดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ผู้ที่มี
ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือปวช. และผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส. ให้ความสำคัญ
สำคัญกับ ระยะเวลาการเปิด-ปิดของร้าน และผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี
ให้ความสำคัญกับการคมนาคมสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

อันดับที่ 7 ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมาก คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายให้ความสำคัญกับ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ
หลายเครื่อง และเพศหญิง ให้ความสำคัญกับ อุปกรณ์ประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์ครบครัน
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

เมื่อจำแนกตามลำดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ผู้ที่มี
ระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส. ให้ความสำคัญกับ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง
ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือปวช. ให้ความสำคัญกับ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย และผู้ที่
มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็ว
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ส่วนที่ 4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการเกมส์คอมพิวเตอร์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ
สำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการได้เรียนรู้
เทคโนโลยีใหม่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในครั้งนี้ได้ใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 องค์ประกอบ (7 P's) โดยจากการเปรียบเทียบเกี่ยวกับผลการศึกษาที่ได้ครั้งนี้จากทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของ คีวีวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) ได้กล่าวถึงแนวคิดทางการตลาดของ Phillip Kotler ว่าธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix หรือ 7 P's) ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการบริการ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับทฤษฎีดังกล่าว เนื่องจากส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 องค์ประกอบ (7P's) มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมคอมพิวเตอร์ ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ทุกองค์ประกอบ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก สำหรับรายละเอียดส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 องค์ประกอบ ที่ผู้ใช้บริการควรสร้างความเชื่อมั่นและต้องพยายามหาหลักประกันให้กับผู้ใช้บริการสามารถทำการตัดสินใจได้เร็วขึ้น ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการร้านเกมคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เรียงตามลำดับจากการให้ความสำคัญสูงสุด คือ ด้านกระบวนการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านกายภาพ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับการศึกษาของ รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส (2544) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้ในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ กฤษดา สุรชาติชัยกุล (2543) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่ามีทั้งส่วนที่มีความสอดคล้อง และไม่สอดคล้องกันดังต่อไปนี้

✕ ด้านกระบวนการบริการ เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด คือ มีการจัดหมวดหมู่ของเกมสกีให้เลือกเล่นได้โดยง่ายซึ่ง ผลการศึกษาที่ได้ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส (2544) และ กฤษดา สุรชาติชัยกุล (2543) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านกระบวนการเป็นอันดับแรก ทางด้าน ต้องมีความรวดเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

✓ ด้านบุคคล ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำบริการเรื่องการใช้เกมคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี ผลการศึกษาที่ได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส (2544) ที่พบว่า พนักงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับ

คอมพิวเตอร์และมีความซื่อสัตย์ และยังสอดคล้องกับ กฤษฎา สุรชาติชัยกุล (2543) ที่พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ที่ผู้ใช้บริการต้องการคือ ความรู้ความสามารถของพนักงาน

✓ ด้านกายภาพ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด คือ แสงสว่างเพียงพอ และสถานที่ให้บริการกว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด สะดวกสบาย ผลการศึกษาที่ได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส (2544) และกฤษฎา สุรชาติชัยกุล (2543) ที่พบว่า สถานที่ต้องมีความกว้างขวาง และต้องมีความสะอาด

X ด้านราคา ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด คือ ราคาเช่าต่อชั่วโมง ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส (2544) และกฤษฎา สุรชาติชัยกุล (2543) ที่พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่สำคัญ คือ ราคาเช่าชั่วโมงอินเทอร์เน็ต และราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ ตามลำดับ

X ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด คือ มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ ผลการศึกษาที่ได้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส (2544) ที่พบว่า ควรมีการลดราคาในบางช่วงเวลาของวัน และยังคงสอดคล้องกับ กฤษฎา สุรชาติชัยกุล (2543) ที่พบว่า ควรมีการทดลองให้ใช้บริการฟรี และการลดราคาค่าบริการ

✓ ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส (2544) ที่พบว่า ต้องมีคอมพิวเตอร์หลายเครื่อง และทันสมัย แต่ในส่วนการศึกษาของ กฤษฎา สุรชาติชัยกุล (2543) พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญคือ ด้านชื่อเสียงของบริษัทที่ให้บริการ

ข้อค้นพบ

การศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

ไม่พบผู้ใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ที่อายุมากกว่า 30 ปี ส่วนคนที่มีครอบครัวแล้วมาใช้บริการน้อยมากเพียงร้อยละ 4.5 ส่วนอาชีพที่ไม่ใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์เลย คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท ส่วนอาชีพเจ้าของกิจการและข้าราชการมาใช้บริการน้อยมากเพียงร้อยละ 2 และ 1.5 ตามลำดับ ไม่พบผู้ที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท มาใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ ในส่วนของ ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีก็มาใช้บริการน้อยมากเพียงร้อยละ 1.5

พฤติกรรมกรรมการมาใช้บริการร้านเกมคอมพิวเตอร์พบว่าไม่มีผู้ใช้บริการหลัง 24.00 น.และช่วงเวลา 8.00 – 16.00 น. ก็มีผู้ใช้บริการอยู่ในจำนวนน้อยเพียงร้อยละ 14.0 มีผู้ใช้บริการร้านเกมคอมพิวเตอร์เพียงร้อยละ 1.5 เท่านั้นที่ใช้บริการเกิน 3 ชั่วโมงต่อครั้ง และยังพบว่าการเล่นเกมส์คอมพิวเตอร์มีการเล่นกันทุกสถานที่ไม่ว่าจะเป็นที่บ้านหรือที่ทำงาน นอกจากนี้ยังพบอีกว่าเกมส์ Ragnarok Online เป็นเกมส์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ทางด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับจอภาพขนาดใหญ่และคมชัดน้อยที่สุด ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุดในด้าน ราคาของอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุดในด้าน สถานที่ตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ด้านกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่อง เสียง/ไม่มีเสียงรบกวนเป็น อันดับสุดท้าย ด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุดในด้านการโฆษณาผ่านป้ายหรือใบปลิว ด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุดในเรื่อง การแต่งกายของพนักงานต้องเหมาะสม/สุภาพ และด้านกระบวนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ การมีระบบการเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง และยังพบอีกว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการร้านเกมคอมพิวเตอร์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับน้อยที่สุดคือประโยชน์ในการได้รู้จักเพื่อนใหม่

จากการจำแนกผลการศึกษาตามเพศ พบว่า เพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการเป็นอันดับแรกคือ ต้องมีการทักทายเมื่อเข้าไปในร้านใน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกายภาพ คือ การมีแสงสว่างเพียงพอ และเพศชายให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์คือ มีอาหารและเครื่องดื่มไว้ให้บริการ ในส่วนของเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลเป็นอันดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำบริการเรื่องการใช้เกมส์คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการบริการ คือ จัดหมวดหมู่ของเกมส์ให้เลือกเล่นได้โดยง่าย และเพศหญิงให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจ

ผลการศึกษา ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนัก

เรียน/นักศึกษา และมีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท ดังนั้นกิจการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ ควรมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาดที่ดี และเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าหลัก ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และเป็นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญ และสนใจต่อปัจจัยหลัก ๆ เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการบริการมากยิ่งขึ้น จากผลการศึกษาสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์และเสนอแนะแนวทางให้กับผู้ประกอบการธุรกิจร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ ในการวางแผนดำเนินงานและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป ดังนี้

ด้านกระบวนการบริการ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่สำคัญที่สุด คือ มีการจัดหมวดหมู่ของเกมส์ ให้เลือกเล่นได้โดยง่าย ดังนั้น ผู้ประกอบการควรจัดเกมส์ไว้เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา และให้บริการด้วยความเป็นกันเองกับลูกค้า

ด้านบุคคล จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่สำคัญที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำบริการเรื่องการใช้เกมส์คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ผู้ประกอบการควรจัดฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการที่ดี รวมทั้งควรเลือกพนักงานที่สามารถใช้เกมส์คอมพิวเตอร์ได้ดี และพูดจาดี สุภาพต่อลูกค้าอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านกายภาพ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่สำคัญที่สุด คือ ควรมีแสงสว่างเพียงพอ และสถานที่ให้บริการกว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด สะดวกสบาย ดังนั้น ผู้ประกอบการควรมีการติดเครื่องปรับอากาศเพื่อให้มีอากาศที่เย็นสบาย และควรมีแสงสว่างเพียงพอไว้สำหรับลูกค้า และควรให้ร้านเป็นเขตห้ามสูบบุหรี่

ด้านราคา จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่สำคัญที่สุด คือ ราคาเช่าต่อชั่วโมงผู้ใช้บริการมักเลือกร้านที่มีราคาเช่าถูกสุดก่อนเป็นอันดับแรก ดังนั้นผู้ประกอบการควรตั้งราคาให้สมเหตุสมผลและไม่แตกต่างจากคู่แข่งมากนัก

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่สำคัญที่สุด คือ มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรจัดให้มีการส่งเสริมการตลาด หรือมีของสมนาคุณต่างๆ สำหรับลูกค้า เช่น การลดราคาในบางช่วงเวลา เช่น ในช่วงตอนเช้าก่อน 12.00 น. ซึ่งมีผู้มาใช้บริการน้อย เพื่อเป็นการดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น หรืออาจมีการให้มีส่วนลดจากการสะสมชั่วโมงการใช้บริการ เป็นต้น

ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่สำคัญที่สุด คือ ระยะเวลาการเปิด-ปิดของร้าน ดังนั้นผู้ประกอบการควรกำหนดเวลาเปิดปิดร้านให้เหมาะสม รวมทั้งทำเลที่ตั้งควรใกล้กับสถานศึกษา หรือที่พัก เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ นักเรียนและนักศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่สำคัญที่สุด คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง ดังนั้น ผู้ประกอบการควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มากพอเพียงกับผู้เล่น และพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่างๆ ให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อความรวดเร็วของการเชื่อมต่อของการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับภาครัฐ

ในส่วนของการควบคุมร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา ดังนั้น ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเข้ามาควบคุมเวลาเปิด-ปิดของร้านให้อยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะมาใช้บริการในเวลาว่างคืน ดังนั้นจึงมีการควบคุมทำเลที่ตั้งให้มีความปลอดภัย และให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ในส่วนของชนิดของเกมส์พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เล่นเกมส์ในลักษณะที่ต่อสู้กัน ดังนั้นจึงควรควบคุมความรุนแรงของเกมส์ที่นำมาเล่นเพื่อไม่ให้เกิดการขี้ขลาดและการเอาเป็นแบบอย่าง

ข้อจำกัดของการศึกษา

จากการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีข้อจำกัดในการศึกษา คือ อายุของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้ช่วงอายุที่ 18-30 ปีซึ่งเป็นช่วงอายุที่กว้างเกินไปทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่มีการกระจายตัวจึงไม่สามารถนำข้อมูลอายุไปใช้วิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยอื่นได้ ดังนั้นหากมีผู้สนใจที่จะศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับเกมส์คอมพิวเตอร์จึงควรมีการแบ่งช่วงอายุระหว่าง 18-30ปี ให้มีความละเอียดมากกว่านี้ เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่กระจายตัวและสามารถวิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยอื่นได้