

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วน จำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษา การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วน จำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบ การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วน จำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ห้างหุ้นส่วน จำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย (ที่มา : ทะเบียนลูกค้าใช้บริการห้างหุ้นส่วน จำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เดือนมกราคม – มิถุนายน 2558) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 , p . 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน

##### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ
2. การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วน จำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำนวน 35 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ค่าระดับของ ลิเคิร์ต (Likert)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน ได้แบบสอบถามคืนมา จำนวน 169 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม นำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัสประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป หากความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  $t$ -test ,  $F$ -test และ LSD ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ และ ค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์ การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้  $t$ -test และ  $F$ -test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนน การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 อาชีพรับจ้าง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40

## 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สินค้ามีความหลากหลาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และน้อยที่สุด มีปริมาณสินค้าเพียงพอกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52

**ด้านราคา** ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระบบการให้สินเชื่อแก่ลูกค้า และราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.55 ตามลำดับ และน้อยที่สุด มีความชัดเจนในราคาสินค้า เช่น ป้ายบอกราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่าเลที่ตั้งของร้านหาง่าย ดัดถนน และมีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, 3.75 ตามลำดับ และน้อยที่สุด ช่องทางในการสั่งซื้อสินค้าน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการลดค่าสินค้าและบริการ มีสินค้าตัวอย่างให้ทดลองใช้งาน และการให้ราคาพิเศษ หรือเงื่อนไขพิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10, 3.01, 2.72 ตามลำดับ และน้อยที่สุด มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.59

**ด้านบุคลากร** ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน และมีการเยี่ยมชมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 – 3.56 ตามลำดับ และน้อยที่สุด ความรู้ความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81

**ด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การต้อนรับลูกค้า เอกสารใบส่งของและใบเสร็จมีความถูกต้อง และการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง และตรงต่อเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52, 3.76, 3.68 ตามลำดับ และน้อยที่สุด การจัดส่งสินค้าในหลากหลายช่องทาง และการเรียงสินค้า และการจัดส่งทำได้เรียบร้อยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีชื่อเสียงในด้านคุณภาพ และการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และน้อยที่สุด การตกแต่งร้านดูสวยงาม เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87

### 3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภค จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า

3.1 ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกัน มีการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีการรับประกันและการรับประกันสินค้า, มีปริมาณสินค้าเพียงพอกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.000

ด้านราคา ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า, มีความชัดเจนในราคาสินค้า เช่น ป้ายบอกราคา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.000

ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ การรักษาความสะอาดในร้านและสต็อกเก็บสินค้า, มีชื่อเสียงในด้านคุณภาพและการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.000

3.2 ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สินค้ามีความหลากหลาย, มีการรับประกันและการรับประกันสินค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.000

ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.000

ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การต้อนรับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.000

ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ รถขนส่งสินค้ามีสภาพเหมาะสมกับการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.000

3.3 ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีการรับประกันและการรับประกันสินค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.000

ด้านราคา ได้แก่ ราคาสินค้ายุติธรรมกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.000

ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การต้อนรับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.000

3.4 ผู้บริโภคที่มีสถานภาพต่างกัน มีการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สินค้ามีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.003

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ช่องทางในการส่งสินค้ามีน้อย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.006

ด้านบุคลากร ได้แก่ การเอาใจใส่รับฟังปัญหาของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.037

ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ การตกแต่งร้านดูสวยงาม เหมาะสม, รถขนส่งสินค้ามีสภาพเหมาะสมกับการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.042

3.5 ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สินค้าที่นำมาจำหน่ายมีคุณภาพมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.000

ด้านราคา ได้แก่ ราคาสินค้ายุติธรรมกับลูกค้า, มีการต่อรองราคาสินค้าได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.000

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ มีการตกแต่งหน้าร้านและสินค้าในร้าน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.000

ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีสินค้าตัวอย่างให้ทดลองใช้งาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.000

ด้านบุคลากร ได้แก่ มีการเชื่อมโยงลูกค้าย่างสม่ำเสมอ, ความรู้ความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.000

ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.000

3.6 ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ช่องทางในการสั่งซื้อสินค้าน้อย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.019 และมีสถานที่จอร์จสำหรับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.025

ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการให้ราคาพิเศษ หรือเงื่อนไขพิเศษ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.002

ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง และตรงต่อเวลานัดหมาย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.014 และการจัดส่งสินค้าในหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.032

ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ การรักษาความสะอาดในร้านและสต็อกเก็บสินค้า, มีชื่อเสียงในด้านคุณภาพและการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 0.025

## อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

### 1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้บริโภคมีการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพงษ์ธร สนิทพิมลบุรณ์ (2555 , บทคัดย่อ) ศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง ในเขตตำบลวัง

เหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

ด้านราคา ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของพงศธร สิมพิมลบูรณ์ (2555 , บทคัดย่อ) ศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง ในเขตตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของพงศธร สิมพิมลบูรณ์ (2555 , บทคัดย่อ) ศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง ในเขตตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปัทมา ตั้งต้นสกุลดี (2555 , บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของลูกค้ายในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับปานกลาง

ด้านบุคลากร ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปัทมา ตั้งต้นสกุลดี (2555 , บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของลูกค้ายในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับมาก

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้บริโภคมีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปัทมา ตั้งต้นสกุลดี (2555 , บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของลูกค้ายในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับมาก

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้บริ โภคมีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของยุทธนา นฤนาทวงศ์สกุล (2551 , บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างจากห้างหุ้นส่วนจำกัด ยุทธนาฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างจากห้างหุ้นส่วนจำกัด ยุทธนาฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ เฉลี่ยโดยรวม ให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคะแนนดังนี้ ด้านปัจเจกบุคคล ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านองค์กร และด้านสภาพแวดล้อม ตามลำดับ

**2. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล**

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มี เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

2.1 ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกัน มีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปัทมา ตั้งต้นสกุลดี (2555 , บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของลูกค้าในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2.2 ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปัทมา ตั้งต้นสกุลดี (2555 , บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างของลูกค้าในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อ



เดือน และสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2.3 ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของรัชชวิษณุ นิธิกุล (2556 , บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้าในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเหตุผลของการซื้อต่างกัน มีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านวัสดุก่อสร้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ผู้บริโภคที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปัทมา ตั้งต้นสกุลดี (2555 , บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุสร้างของลูกค้าในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2.5 ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของรัชชวิษณุ นิธิกุล (2556 , บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้าในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเหตุผลของการซื้อต่างกัน มีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านวัสดุก่อสร้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

2.6 ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของรัชชวิษณุ นิธิกุล (2556 , บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้าในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเหตุผลของการซื้อต่างกัน มีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านวัสดุก่อสร้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยพบว่ามีความจำเป็นต้องปรับปรุงจึงขอเสนอแนะเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ควรจัดให้มีการรับประกันและการรับคืนสินค้า เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อถือต่อร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง
2. ด้านราคา ควรมีความชัดเจนในราคาสินค้า เช่น ป้ายบอกราคาของสินค้า เพื่อสร้างความยุติธรรมให้กับลูกค้า
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรมีการบริการให้ลูกค้าสามารถสั่งซื้อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น เพื่อความสะดวกของลูกค้า
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการส่งเสริมการตลาด เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างของลูกค้า
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรมีการตกแต่งร้านดูสวยงาม สะอาด ร่มรื่น เพื่อเป็นแรงจูงใจ และดึงดูดลูกค้า

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพารักษ์ฮาร์ดแวร์ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งอาชีพส่วนใหญ่ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามจะเป็นอาชีพรับจ้าง แต่ควรเน้นไปที่อาชีพช่างและผู้รับเหมามากกว่า เพื่อให้ได้คำตอบที่แท้จริง